

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

**“AUDITORÍA INTERNA EN LA REVISIÓN DE OPERACIONES  
DE UNA AGENCIA DE UN BANCO PRIVADO NACIONAL”**



TESIS

PRESENTADA A LA HONORABLE JUNTA DIRECTIVA  
DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

POR

**JOHNNY ERNESTO PEDRO MATEO**

PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE

**CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR**

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

**LICENCIADO**

Guatemala, marzo de 2017

**MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

Decano	Lic. Luis Antonio Suárez Roldán
Secretario	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal Primero	Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez
Vocal Segundo	MSc. Byron Giovanni Mejía Victorio
Vocal Tercero	Vacante
Vocal Cuarto	P.C. Marlon Geovani Aquino Abdalla
Vocal Quinto	P.C. Carlos Roberto Turcios Pérez

**PROFESIONALES QUE REALIZARON LOS EXÁMENES  
DE ÁREAS PRÁCTICAS BÁSICAS**

Área Matemática-Estadística	Lic. Felipe Hernández Sincal
Área Contabilidad	Lic. Olivio Adolfo Cifuentes Morales
Área Auditoría	Lic. Sergio Arturo Sosa Rivas

**PROFESIONALES QUE REALIZARON  
EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS**

Presidente	Lic. Carlos Humberto Hernández Prado
Secretario	Lic. Moisés Mardoqueo Sapón Ulín
Examinador	Lic. José de Jesús Portillo Hernández

**Lic. MSc. Erick Orlando Hernández Ruiz**  
**CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR**  
**Colegiado No. 4042**  
**MASTER EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA**

Guatemala,  
03 de octubre de 2016

Licenciado  
Luis Antonio Suárez Roldán  
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad de San Carlos de Guatemala  
Su Despacho

Respetable Señor Decano:

De conformidad con la designación contenida en el DICTAMEN-AUDITORÍA No. 331-2015 de fecha dieciocho de noviembre de dos mil quince, del Decanato de la Facultad de Ciencias Económicas para asesorar a JOHNNY ERNESTO PEDRO MATEO carné 200712305-1 en su trabajo de tesis denominado "AUDITORÍA INTERNA EN LA REVISIÓN DE OPERACIONES DE UNA AGENCIA DE UN BANCO PRIVADO NACIONAL", me permito informarle que, de conformidad con la revisión de la investigación realizada, la misma llena los requisitos que el reglamento establece.

En ese sentido, el trabajo referido constituye un aporte importante para los profesionales de las ciencias económicas, empresas, instituciones y personas interesadas en el tema objeto de estudio. En tal virtud, en opinión del suscrito, el documento presenta una investigación cuya actualidad y calidad, reúne los requisitos académicos necesarios que el caso amerita.

Con base en lo anteriormente expuesto, recomiendo que el trabajo realizado sea aprobado para su presentación por el estudiante Pedro Mateo, en el Examen Privado de Tesis, previo a conferírsele el título de Contador Público y Auditor en el grado académico de Licenciado.

Atentamente,

  
Lic. MSc. Erick Orlando Hernández Ruiz

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE  
GUATEMALA



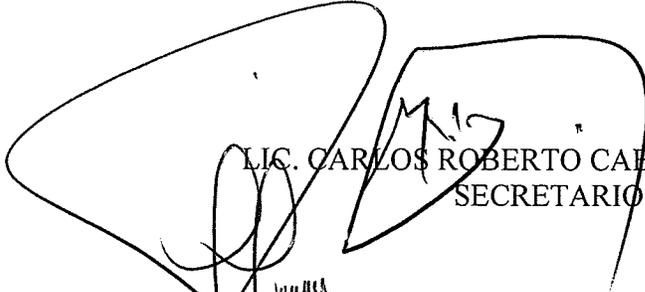
FACULTAD DE CIENCIAS  
ECONOMICAS  
EDIFICIO 'S-8'  
Ciudad Universitaria zona 12  
GUATEMALA, CENTROAMERICA

**DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, GUATEMALA,  
DIECISIETE DE FEBRERO DE DOS MIL DIECISIETE.**

Con base en el Punto QUINTO, inciso 5.1, subinciso 5.1.1 del Acta 02-2017 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 09 de febrero de 2017, se conoció el Acta AUDITORÍA 284-2016 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 17 de noviembre de 2016 y el trabajo de Tesis denominado: "AUDITORÍA INTERNA EN LA REVISIÓN DE OPERACIONES DE UNA AGENCIA DE UN BANCO PRIVADO NACIONAL ", que para su graduación profesional presentó el estudiante **JOHNNY ERNESTO PEDRO MATEO**, autorizándose su impresión.

Atentamente,

**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**

  
LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES  
SECRETARIO

  
LIC. LUIS ANTONIO SUÁREZ ROLDÁN  
DECANO



M.CH

## **ACTO QUE DEDICO**

- A DIOS** Por darme la vida, la sabiduría, de ser mí guía en el camino y poder culminar con esta etapa de mi carrera profesional, a Él toda la honra y gloria.
- A LA VIRGEN DE GUADALUPE Y SANTA EULALIA** Por las bendiciones y oportunidades que me han dado en la vida. Gracias por su protección.
- A MIS PADRES** Mateo Pedro y Ana Pedro Mateo Nicolás, por la oportunidad que me dieron para alcanzar este éxito, por sus consejos, sacrificios, por el ejemplo de lucha y perseverancia para poder seguir y salir adelante.
- A MI BISABUELA** Matal Xhimón que en paz descansa, por sus sabios y divinos consejos, gracias por todas sus buenas enseñanzas.
- A MIS HERMANOS** Por sus consejos, sus oraciones, su apoyo, muchas gracias, por ser el ejemplo de lucha, perseverancia y pieza fundamental en este logro familiar y personal.
- A MIS AMIGOS** De trabajo y estudio, por el apoyo brindado y en especial a los licenciados Saydi Alexandra Nij Tecú y Marco Polo Blanco Barrilas, por los conocimientos compartidos.
- AL BANCO** Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala por abrirme las puertas, formando parte de mí carrera profesional y personal.

**A MI ASESOR Y  
SUPERVISOR**

Licenciado M. A. Erick Orlando Hernández Ruiz, por su perseverancia, sabiduría y sanos consejos para poder culminar el presente informe de tesis.

**A LA FACULTAD  
DE CIENCIAS  
ECONÓMICAS**

De la Gloriosa y Tricentenaria Universidad de San Carlos de Guatemala, por la oportunidad brindada para adquirir el pan del saber y ser parte elemental en mi formación profesional.

## ÍNDICE

	<b>Página</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>i</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>AGENCIA DE UN BANCO PRIVADO NACIONAL</b>	
1.1 Sistema financiero guatemalteco	1
1.1.1 Clasificación del sistema financiero nacional	2
1.1.2 Grupo financiero	4
1.1.3 Sistema bancario	5
1.1.4 Supervisión financiera	6
1.1.5 Intermediación financiera bancaria	6
1.2 Estructura del Sistema Bancario en Guatemala	6
1.2.1 Junta Monetaria	7
1.2.2 La Superintendencia de Bancos	11
1.2.3 Banco de Guatemala	15
1.2.4 Bancos del sistema	16
1.3 Bancos	17
1.3.1 Características de un banco	18
1.4 Clasificación de los bancos	18
1.4.1 Bancos nacionales	19
1.4.2 Bancos extranjeros	19
1.5 Estructura organizacional de un banco privado	20
1.6 Agencia de un banco privado nacional	21
1.7 Estructura organizacional de una agencia de un banco privado nacional	23
1.7.1 Atribuciones del personal de una agencia de un banco privado nacional	24
1.8 Legislación aplicable	27
1.8.1 Asamblea Nacional Constituyente, Constitución Política de la	27

	República de Guatemala. Año 1985	
1.8.2	Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 2-70 Código de Comercio y sus reformas	27
1.8.3	Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 94-2000 Ley de Libre Negociación de Divisas	28
1.8.4	Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 67-2001 Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y sus reformas	28
1.8.5	Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 16-2002 Ley Orgánica del Banco de Guatemala y sus reformas	28
1.8.6	Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 17-2002 Ley Monetaria	29
1.8.7	Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 18-2002 Ley de Supervisión Financiera	29
1.8.8	Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 19-2002 Ley de Bancos y Grupos Financieros y sus reformas	29
1.8.9	Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 58-2005 Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo	30
1.8.10	Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 10-2012 Ley de Actualización Tributaria, Libro I, Impuesto Sobre la Renta y sus reformas	30

## **CAPÍTULO II**

### **LA AUDITORÍA INTERNA DE UN BANCO PRIVADO**

2.1	Origen de la auditoría	31
2.2	Definición de auditoría	33
2.3	Clasificación de la auditoría	34
2.3.1	Auditoría externa	35
2.3.2	Auditoría interna	35
2.4	Origen de la auditoría interna	38

2.5	Objetivos y alcances de la auditoría interna	39
2.5.1	Objetivos	39
2.5.2	Alcances	41
2.5.3	La gerencia de auditoría interna de la estructura organizacional de un banco privado	42
2.5.4	Estructura organizacional de una gerencia de auditoría interna dentro de un banco privado	43
2.6	Metodología de la auditoría interna	44
2.6.1	Planificación del trabajo	44
2.6.2	Programa de trabajo	45
2.6.3	Desempeño del trabajo	45
2.6.4	Supervisión del trabajo	45
2.6.5	Comunicación de resultados	45
2.7	Funciones de la auditoría interna en un banco privado	46
2.7.1	La auditoría interna como función preventiva	46
2.8	Normativa aplicable a la auditoría interna	47
2.8.1	Normas Internacionales para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna (NIEPAI)	47
2.9	Código de ética profesional	52
2.9.1	Propósito del código de ética	53
2.10	Nombramiento de auditoría interna	54

### **CAPÍTULO III**

#### **PRINCIPALES OPERACIONES DE UNA AGENCIA BANCARIA NACIONAL**

3.1	Operaciones bancarias	56
3.2	Principales operaciones y servicios de una agencia de un banco privado	56
3.2.1	Operaciones activas	56
3.2.2	Operaciones pasivas	57
3.2.3	Operaciones de confianza	58

3.2.4	Pasivos contingentes	58
3.2.5	Servicios	59
3.3	Procedimientos de auditoría interna	60
3.3.1	Procedimientos	60
3.3.2	Alcance y oportunidad de los procedimientos	60
3.3.3	Objetivos de la aplicación de los procedimientos	61
3.3.4	Clases de evidencia de auditoría interna	61
3.3.5	Técnicas y procedimientos en el proceso de la auditoría interna	62
3.4	Procedimientos a considerar en la revisión de operaciones de una agencia de un banco privado nacional	63
3.4.1	Arqueos de efectivo moneda nacional y extranjera	63
3.4.2	Formas en blanco y valorizadas	64
3.4.3	Expedientes de cuentas de depósito y su actualización de formulario IVE	66
3.4.4	Evaluación de aspectos de seguridad e instalación	67
3.4.5	Evaluación del control interno	68
3.4.6	Solicitud de servicio de banca en línea	69
3.4.7	Créditos colocados	70
3.4.8	Pago de remesas familiares	71
3.4.9	Captación de depósitos de ahorros de clientes	71

#### **CAPÍTULO IV**

### **AUDITORÍA INTERNA EN LA REVISIÓN DE OPERACIONES DE UNA AGENCIA DE UN BANCO PRIVADO NACIONAL (CASO PRÁCTICO)**

4.1	Antecedentes	73
4.2	Nombramiento de auditoría interna	75
4.3	Planificación del trabajo de auditoría interna	76
4.4	Ejecución del trabajo	82
4.5	Informe	158

<b>CONCLUSIONES</b>	<b>174</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>175</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>176</b>

### **ÍNDICE DE FIGURAS**

<b><u>No.</u></b>	<b><u>Nombre</u></b>	<b><u>Página</u></b>
1	Estructura organizacional de un banco privado guatemalteco	21
2	Estructura organizacional de una agencia bancaria privada guatemalteca	23
3	Estructura organizacional de la gerencia de auditoría interna de un banco privado	43

### **ÍNDICE DE TABLAS**

<b><u>No.</u></b>	<b><u>Nombre</u></b>	<b><u>Página</u></b>
1	Baja en accesos a los servicios financieros que prestan los bancos privados guatemaltecos	22

## INTRODUCCIÓN

El sistema financiero guatemalteco lo integran en su mayoría los bancos que operan en el territorio nacional, los cuales han aportado aceleradamente su participación en la economía nacional; a través de la generación, recolección, y administración del ahorro nacional como la inversión dentro de una unidad política-monetaria establecida; siendo estos generadores de oportunidades de empleo, atracción de inversiones extranjeras y de ser los que ofertan y demandan el dinero para mantener la estabilidad de la economía y de los precios.

Por tales razones, es importante que la Auditoría Interna realice revisiones periódicas, a través de la evaluación de los procedimientos utilizados para realizar las diferentes operaciones de los bancos que integran el sistema financiero, las cuales están sujetas a la supervisión y vigilancia de la Superintendencia de Bancos. Dichas revisiones permiten a los bancos medir la eficiencia y eficacia de sus operaciones.

Con base a lo anterior se desarrolla el presente trabajo de tesis **“AUDITORÍA INTERNA EN LA REVISIÓN DE OPERACIONES DE UNA AGENCIA DE UN BANCO PRIVADO NACIONAL”**, la cual permitirá y constituirá una guía de los aspectos a considerar al evaluar las operaciones de una agencia de un banco privado nacional; al realizar una Auditoría Interna, se obtiene como producto final un informe con los hallazgos más relevantes; así como las recomendaciones que ayuden a que los procedimientos sean eficientes y eficaces.

El contenido de la presente investigación se divide en cuatro capítulos, en los cuales se describe lo siguiente:

Capítulo I, se refiere al sistema financiero guatemalteco, clasificación del sistema financiero nacional, estructura del Sistema Bancario en Guatemala; definición,

clasificación, estructura organizacional, atribuciones del personal de una agencia de un banco privado y el marco legal y reglamentario que le es aplicable.

Capítulo II, se refiere al origen, definición y clasificación de la auditoría; origen, objetivos y alcances de la auditoría interna; así como, las funciones de una auditoría interna de un banco privado nacional, las normas que le son aplicables; código de ética, nombramiento y planificación de la auditoría interna.

Capítulo III, se refiere a las principales operaciones y servicios de una agencia de un banco privado nacional, así como los procedimientos de auditoría interna a considerar en la revisión de dichas operaciones.

Capítulo IV, se presenta el caso práctico, considerado el más importante, en él se desarrollan los procedimientos de auditoría interna en la revisión de operaciones de una agencia de un banco privado nacional.

Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones sobre el tema desarrollado, derivadas de la investigación, análisis y del caso práctico, así como las referencias bibliográficas consultadas.

## **CAPÍTULO I**

### **AGENCIA DE UN BANCO PRIVADO NACIONAL**

#### **1.1 Sistema financiero guatemalteco**

Un concepto general de sistema financiero, se define como el conjunto de instituciones públicas y privadas que tienen como función principal canalizar los recursos financieros de ciertas personas que disponen de excedentes de dichos recursos, hacia aquellas personas individuales o jurídicas que necesitan de los mismos, esto conlleva a la captación y colocación de recursos.

“Conjunto de instituciones financieras que realizan actividades de naturaleza financiera.

En Guatemala el sistema financiero regulado está conformado por instituciones que están sujetas a la supervisión de la Superintendencia de Bancos.

Este sistema está integrado por bancos, sociedades financieras, instituciones de seguros..., almacenes generales de depósito, casas de cambio, Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas –FHA– y empresas que forman parte de un grupo financiero: empresas especializadas en emisión y/o administración de tarjetas de crédito, empresas de arrendamiento financiero, empresas de factoraje, entidades fuera de plaza o entidades off shore, casas de bolsa y otras que califique la Junta Monetaria.”. (1:44)

Hasta finales de la década de los 80 la banca guatemalteca se caracterizó por ser fuertemente regulada y protegida dentro de un esquema que se ha dado en identificar como de represión financiera que impidió que se lograra una mayor contribución para el desarrollo normal de la economía y desmotivó la competencia efectiva en el sector financiero.

La Autoridad Monetaria fijaba tasas de interés aplicables a las operaciones activas (por la colocación de recursos) y pasivas (por la captación de recursos) para asegurar a los banqueros un margen financiero suficiente donde no se preocupaban por competir en el mercado, por otro lado no asumían ningún riesgo cambiario al existir la obligación de trasladar al Banco de Guatemala la totalidad de las divisas que adquirirían en el mercado.

Para que el sistema financiero fuera más eficiente y se elevara la competitividad en 1993 la Junta Monetaria aprobó el Programa de Modernización del Sistema Financiero Nacional, dicho programa estableció 5 objetivos específicos, siendo los siguientes:

- ✓ Estabilidad monetaria para el crecimiento y desarrollo económico.
- ✓ Liberación financiera y diversificación de la oferta de productos y servicios bancarios.
- ✓ Fortalecimiento de la normativa prudencial.
- ✓ Modernización de la supervisión financiera.
- ✓ Regulaciones del mercado de valores y capitales.

### **1.1.1 Clasificación del sistema financiero nacional**

El sistema financiero nacional se clasifica en formal o regulado y no regulado llamado también extrabancario.

#### **1.1.1.1 Sistema financiero formal o regulado**

Este sector lo conforman las instituciones cuya autorización es de carácter estatal, se encuentra organizada bajo el sistema de banca central, que lo dirige la Junta Monetaria, de la que depende el Banco de Guatemala. Instituciones sujetas a la supervisión de la Superintendencia de Bancos, órgano facultado para tal fin. El sector financiero formal abarca un subsector bancario y uno no bancario.

El subsector bancario incluye a los bancos comerciales y a las sociedades financieras, las últimas se definen, por ley, las especializadas en operaciones de banca de inversión las cuales no captan depósitos y sus operaciones activas son de largo plazo. Por su parte, el subsector no bancario se rige por leyes específicas y está conformado por las Compañías de Seguros, Casas de Cambio, Almacenes Generales de Depósito, Instituto de Fomento Municipal (INFOM) y el Instituto de Hipotecas Aseguradas (FHA).

**a) Instituciones que integran el sistema financiero formal o regulado**

Las instituciones que integran este sistema de acuerdo a la lista de entidades supervisadas y que se encuentran bajo la vigilancia e inspección de la Superintendencia Bancos publicado en su portal de Entidades Supervisadas, al 30 de junio de 2016, son las siguientes:

- ✓ “Instituciones bancarias
- ✓ Sociedades financieras
- ✓ Compañías almacenadoras
- ✓ Compañías de seguros
- ✓ Casas de cambio
- ✓ Entidades fuera de plaza off shore
- ✓ Casas de bolsa
- ✓ Tarjetas de crédito
- ✓ Otras instituciones” (16:1)

**1.1.1.2 Sistema financiero no regulado o extrabancario**

Este sector lo constituyen instituciones constituidas legalmente como Sociedades Mercantiles, generalmente sociedades anónimas, las cuales no están reconocidas, ni autorizadas por la Junta Monetaria como instituciones financieras, por lo que no son supervisadas y fiscalizadas por la Superintendencia de Bancos.

Dichas instituciones realizan intermediación financiera cuya autorización se basa en el Código de Comercio de Guatemala en su "Artículo 2. Comerciantes numeral segundo el cual indica que se entiende por comerciantes quienes ejercen en nombre propio y con fines de lucro a través de la intermediación en la circulación de bienes y a la prestación de servicios.". (4:8)

Fiscalmente dichas entidades están reguladas por la Superintendencia de Administración Tributaria, SAT.

**a) Instituciones que integran el sistema financiero no regulado o extrabancario**

Dentro de este sector se pueden mencionar entre algunas, las siguientes instituciones:

- ✓ Guateprenda
- ✓ Realice
- ✓ Chepe te presta
- ✓ Financiadoras comerciales
- ✓ Asociaciones de crédito y débito
- ✓ Cooperativas de ahorro y crédito

**1.1.2 Grupo financiero**

"Es la agrupación de dos o más personas jurídicas que realizan actividades de naturaleza financiera, de las cuales una de ellas deberá ser banco, que operan de forma integrada bajo el compromiso de seguir políticas comunes.

La condición indispensable que las instituciones deben cumplir para conformarse en grupo es tener una empresa controladora o una empresa responsable que será un banco entre las cuales existe control común por relaciones de propiedad,

administración o uso de imagen corporativo, o bien sin existir estas relaciones, según acuerdo, deciden el control común.

Las instituciones financieras que pueden formar parte de los grupos son: empresa controladora (cuando exista), bancos, sociedades financieras, casas de cambio, almacenes generales de depósito, aseguradoras, afianzadoras, empresas especializadas en emisión y/o administración de tarjetas de crédito, empresas de arrendamiento financiero, empresas de factoraje, casas de bolsa, entidades fuera de plaza (off shore) y otras que califique la Junta Monetaria.

El grupo financiero al recibir la autorización de la Junta Monetaria para conformarse, tiene la posibilidad de ofrecer a los usuarios diversos servicios integrados formando una especie de supermercado financiero.”. (1:28-29)

Los grupos financieros legalmente autorizados para operar en el país y que se encuentran bajo la vigilancia e inspección de la Superintendencia Bancos, a junio de 2016, son las siguientes:

- ✓ Grupo Financiero Corporación BI
- ✓ Grupo Financiero de Occidente
- ✓ Grupo Financiero Agromercantil
- ✓ Grupo Financiero Citibank de Guatemala
- ✓ Grupo Financiero BAC-Credomatic
- ✓ Grupo Financiero G&T Continental
- ✓ Grupo Financiero Banco Internacional
- ✓ Grupo Financiero Banrural
- ✓ Grupo Financiero de los Trabajadores
- ✓ Grupo Financiero Vivibanco

### **1.1.3 Sistema bancario**

“Conjunto de entidades o instituciones que dentro de la economía de un país prestan el servicio de banca, es decir de intermediación financiera.”. (1:44)

#### **1.1.4 Supervisión financiera**

“Es la vigilancia e inspección que ejerce la Superintendencia de Bancos en las entidades que las leyes disponen. Dicha supervisión se realiza con el objeto de que las entidades adecuen sus actividades y funcionamiento a las normas legales, reglamentarias y a otras disposiciones que les sean aplicables, así como la evaluación del riesgo que asuman las entidades supervisadas.

La función de supervisión que ejerce la Superintendencia de Bancos no implica, en ningún caso, la asunción de responsabilidades por ésta o por sus autoridades, funcionarios o personal, por la gestión que realicen las entidades sometidas a su supervisión, ni garantiza el buen fin de dicha gestión, la que será siempre por cuenta y riesgo de la propia entidad, de sus administradores y de sus accionistas.”. (1:45)

#### **1.1.5 Intermediación financiera bancaria**

Según el Decreto 19-2002 Ley de Bancos y Grupos Financieros en su Artículo 3 tipifica este concepto como “Los bancos autorizados conforme a esta Ley o leyes específicas podrán realizar intermediación financiera bancaria, consistente en la realización habitual, en forma pública o privada, de actividades que consistan en la captación de dinero, o cualquier instrumento representativo del mismo, del público, tales como la recepción de depósitos, colocación de bonos, títulos u otras obligaciones, destinándolo al financiamiento de cualquier naturaleza, sin importar la forma jurídica que adopten dichas captaciones y financiamientos.”. (8:6)

### **1.2 Estructura del Sistema Bancario en Guatemala**

El Artículo 132 de la Constitución Política de la República de Guatemala, establece que: “Es potestad exclusiva del Estado, emitir y regular la moneda, así, como formular y realizar las políticas que tiendan a crear y mantener condiciones

cambiarías y crediticias favorables al desarrollo ordenado de la economía nacional.

Las actividades monetarias, bancarias y financieras, estarán organizadas bajo el sistema de banca central, el cual ejerce vigilancia sobre todo lo relativo a la circulación de dinero y a la deuda pública.

Dirigirá este sistema, la Junta Monetaria, de la que depende el Banco de Guatemala, entidad autónoma con patrimonio propio, que se regirá por su Ley Orgánica y la Ley Monetaria.”. (2:48)

La estructura del Sistema Bancario en Guatemala, está integrado por:

- ✓ La Junta Monetaria
- ✓ La Superintendencia de Bancos
- ✓ El Banco de Guatemala, y
- ✓ Los bancos del sistema

### **1.2.1 Junta Monetaria**

El Artículo 133 de la Constitución Política de la República de Guatemala, establece que: “La Junta Monetaria tendrá a su cargo la determinación de la política monetaria, cambiaria y crediticia del país y velará por la liquidez y solvencia del sistema bancario nacional, asegurando la estabilidad y el fortalecimiento del ahorro nacional.”. (2:49)

“La Junta Monetaria se integra con los siguientes miembros:

- ✓ El Presidente, quien también lo será del Banco de Guatemala, nombrado por el Presidente de la República y por un período establecido en la ley;

- ✓ Los Ministros de Finanzas Públicas, Economía y Agricultura, Ganadería y Alimentación;
- ✓ Un miembro electo por el Congreso de la República;
- ✓ Un miembro electo por las asociaciones empresariales de comercio, industria y agricultura;
- ✓ Un miembro electo por los presidentes de los consejos de administración o juntas directivas de los bancos privados nacionales; y
- ✓ Un miembro electo por el Consejo Superior de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Estos tres últimos miembros durarán en sus funciones un año.

Todos los miembros de la Junta Monetaria, tendrán suplentes, salvo el Presidente, a quien lo sustituye el Vicepresidente y los ministros de Estado, que serán sustituidos por su respectivo viceministro.

El Viceministro para la Junta Monetaria y del Banco de Guatemala, quien también será nombrado por el Presidente de la República, podrá concurrir a las sesiones de la Junta Monetaria, juntamente con el presidente, con voz, pero sin voto, excepto cuando sustituya al Presidente en sus funciones, en cuyo caso, sí tendrá voto.

El Presidente, el Vicepresidente y los designados por el Consejo Superior Universitario y por el Congreso de la República, deberán ser personas de reconocida honorabilidad y de notoria preparación y competencia en materia económica y financiera.

Los actos y decisiones de la Junta Monetaria, están sujetos a los recursos administrativos y al de lo contencioso-administrativo y de casación.” (2: 48-49)

**a) Atribuciones de la Junta Monetaria**

El Artículo 26 del Decreto Número 16-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Banco de Guatemala, establece que las atribuciones de la Junta Monetaria son las siguientes:

- ✓ “Determinar y evaluar la política monetaria, cambiaria y crediticia del país, incluyendo las metas programadas, tomando en cuenta el entorno económico nacional e internacional;
- ✓ Velar por la liquidez y solvencia del sistema bancario nacional;
- ✓ Reglamentar los aspectos relativos al encaje bancario y al depósito legal, de conformidad con la presente Ley;
- ✓ Reglamentar la cámara de compensación bancaria o cualquier otro instrumento o mecanismo que persiga los mismos fines de aquella;
- ✓ Autorizar, a propuesta del Gerente General, la política de inversiones de las reservas monetarias internacionales;
- ✓ Establecer las reservas necesarias para fortalecer el patrimonio del Banco;
- ✓ Aprobar el Presupuesto de Ingresos y Egresos del Banco de Guatemala y el de la Superintendencia de Bancos;
- ✓ Aprobar o modificar la estructura administrativa del Banco de Guatemala, a propuesta del Gerente General;
- ✓ Nombrar y remover al Gerente General y demás autoridades y funcionarios superiores del Banco;
- ✓ Aprobar anualmente los estados financieros del Banco;
- ✓ Aprobar anualmente, para su publicación, la memoria de labores del Banco Central;
- ✓ Emitir los reglamentos que de conformidad con ésta y otras leyes le corresponde;

- ✓ Aprobar las disposiciones, normas o instrumentos legales que someta a su consideración la Superintendencia de Bancos o, en su caso, el Banco de Guatemala; y,
- ✓ Ejercer las demás atribuciones y facultades que le correspondan, de acuerdo con esta Ley, la Ley Monetaria y otras disposiciones legales aplicables.". (6:7-8)

**b) Responsabilidad de la Junta Monetaria**

El Artículo 27 del Decreto Número 16-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Banco de Guatemala, establece que la Junta Monetaria ejercerá sus funciones con absoluta independencia y bajo su exclusiva responsabilidad.

“Todo acto, resolución u omisión de la Junta Monetaria que contravenga las disposiciones legales, o que implique el propósito de causar perjuicio al Banco Central, hará incurrir a todos los presentes en la sesión respectiva, en responsabilidad personal y solidaria para con el mismo, el Estado y terceros, por los daños y perjuicios que con ello se hubieren causado.

De esta responsabilidad quedarán exentos los miembros que hubieren hecho constar su voto en contra, y los demás asistentes que hubieren hecho constar su objeción, en el acta de la sesión en que se hubiere tratado el asunto.

Incurrirán en la misma responsabilidad los que divulgaren cualquier información de carácter confidencial sobre los asuntos tratados o por tratarse en la Junta Monetaria, o que aprovecharen cualquier información para fines personales o en perjuicio del Estado, del Banco Central o de terceros.

El o los miembros de la Junta Monetaria que voten contra una medida adoptada por la mayoría de miembros de dicha Junta, podrán razonar su voto, el cual deberá constar explícitamente en el acta respectiva.

Además, constará en el acta el o los nombres de los miembros de la Junta Monetaria que no hayan asistido a la sesión en la que se tomó dicha medida, así como el del que habiendo asistido se haya ausentado en el momento de tomar la decisión.”. (6:8)

### **1.2.2 La Superintendencia de Bancos**

El Artículo 133 párrafo tercero de la Constitución Política de la República de Guatemala, indica que la Superintendencia de Bancos, organizada conforme a la ley, es el órgano que ejercerá la vigilancia e inspección de los bancos, instituciones de crédito, empresas financieras, entidades de seguros y las demás que la ley disponga.

En el Capítulo I Superintendencia de Bancos, Artículo 1 Naturaleza y Objeto del Decreto Número 18-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Supervisión Financiera, establece: “La Superintendencia de Bancos es un órgano de Banca Central, organizado conforme a esta ley; eminentemente técnico, que actúa bajo la dirección general de la Junta Monetaria y ejerce la vigilancia e inspección del Banco de Guatemala, bancos, sociedades financieras, instituciones de crédito, entidades afianzadoras, de seguros, almacenes generales de depósito, casas de cambio, grupos financieros y empresas controladoras de grupos financieros y las demás entidades que otras leyes dispongan.

La Superintendencia de Bancos tiene plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones, goza de la independencia funcional necesaria para el cumplimiento de sus fines, y para velar porque las personas sujetas a su vigilancia e inspección cumplan con sus obligaciones legales y observen las disposiciones normativas aplicables en cuanto a liquidez, solvencia y solidez patrimonial.”. (7:2)

**a) Funciones de la Superintendencia de Bancos**

El Artículo 3 del Decreto Número 18-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Supervisión Financiera, establece que las funciones de la Superintendencia de Bancos son las siguientes:

- ✓ “Cumplir y hacer cumplir las leyes, reglamentos, disposiciones y resoluciones aplicables;
- ✓ Supervisarlas a fin de que mantengan la liquidez y solvencia adecuadas que les permita atender oportuna y totalmente sus obligaciones, y evalúen y manejen adecuadamente la cobertura, distribución y nivel de riesgo de sus inversiones y operaciones contingentes;
- ✓ Dictar en forma razonada las instrucciones tendientes a subsanar las deficiencias o irregularidades que encontrare;
- ✓ Imponer las sanciones que correspondan de conformidad con la ley;
- ✓ Ejercer vigilancia e inspección con las más amplias facultades de investigación y libre acceso a todas las fuentes y sistemas de información de las entidades supervisadas, incluyendo libros, registros, informes, contratos, documentos y cualquier otra información, así como a los comprobantes que respaldan las operaciones de las entidades supervisadas;

Toda sociedad, empresa o persona particular que preste a las entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos, servicios informáticos, contables, legales, de custodia, de intermediación de valores u otras operaciones, tiene la obligación de permitir el acceso a sus instalaciones a las personas nombradas por la Superintendencia de Bancos, así como de proporcionarles toda la información, documentos, registros o comprobantes que respaldan las

operaciones, negocios, contratos o asuntos que tengan relación con la entidad supervisada a la que le prestan servicios;

- ✓ Solicitar directamente a cualquier juez de primera instancia de los ramos civil o penal, las medidas precautorias que considere necesarias para poder cumplir con su función de vigilancia e inspección en caso de negativa, impedimento o retraso por parte de la entidad correspondiente o de la sociedad, empresa o persona particular contratada para prestarle los servicios enumerados en el inciso anterior, las cuales se decretarán sin necesidad de audiencia previa;
- ✓ Requerir información sobre cualesquiera de sus actividades, actos, operaciones de confianza y su situación financiera, sea en forma individual, o cuando proceda, en forma consolidada;
- ✓ Realizar su vigilancia e inspección sobre la base de una supervisión consolidada;
- ✓ Evaluar las políticas, procedimientos, normas y sistemas de las entidades y, en general, asegurarse que cuenten con procesos integrales de administración de riesgo;
- ✓ Efectuar recomendaciones de naturaleza prudencial tendientes a que identifiquen, limiten y administren adecuadamente los riesgos que asuman en sus operaciones, constituyan las reservas de valuación que sean necesarias para cubrir el riesgo de irrecuperabilidad y mantengan patrimonio suficiente con relación a tales riesgos;
- ✓ Velar por el cumplimiento de manera general y uniforme de las operaciones de contabilidad, de conformidad con la normativa emitida por la Junta Monetaria;
- ✓ Velar por el cumplimiento de las disposiciones generales emitidas por la Junta Monetaria que norman las operaciones de confianza;
- ✓ Velar por el cumplimiento de las normas emitidas por la Junta Monetaria para que las entidades proporcionen al público información suficiente, veraz y oportuna sobre sus actividades y su situación

financiera, en forma individual y, cuando corresponda, en forma consolidada;

- ✓ Publicar información suficiente, veraz y oportuna sobre la situación financiera de las entidades sujetas a su vigilancia e inspección, en forma individual o consolidada;
- ✓ Normar de manera general y uniforme, los requisitos mínimos que las entidades sujetas a su supervisión deben exigir a los auditores externos o firmas de auditoría en la realización de auditorías externas a las mismas;
- ✓ Llevar registros de los bancos, sociedades financieras, grupos financieros, empresas controladoras, empresas responsables, almacenes generales de depósito, casas de cambio, compañías de seguros..., y otras entidades que, conforme la ley, estén sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos; de los directores, funcionarios superiores y representantes legales de las entidades referidas, así como de auditores externos, agentes de seguros, y otros que sean necesarios para el cumplimiento de sus fines;
- ✓ Solicitar a la autoridad que corresponda la liquidación o la declaratoria de quiebra de entidades sujetas a su vigilancia e inspección, en los casos que proceda de conformidad con la ley;
- ✓ Proporcionar la información estadística o datos de índole financiera que requiera la Junta Monetaria, el Banco de Guatemala o el tribunal competente;
- ✓ Participar y formar parte de organismos, asociaciones, entidades y foros internacionales de supervisión, así como poder suscribir y adherirse a declaraciones emitidas por éstos, de conformidad con la ley;
- ✓ Intercambiar información con otras entidades de supervisión, nacionales o extranjeras, para propósitos de supervisión;

- ✓ Denunciar, ante autoridad competente, los hechos que puedan tener carácter delictuoso, acerca de los cuales tenga conocimiento por razón de sus actividades, para lo cual queda autorizada para proporcionar información que identifique a depositantes o inversionistas, cuando sea requerida judicialmente;
- ✓ Proponer a la Junta Monetaria los reglamentos, disposiciones y demás normativa que ésta deba dictar, en materia de su competencia, de conformidad con la ley;
- ✓ Dictar las disposiciones necesarias para que las entidades supervisadas le remitan los informes, datos, antecedentes, estadísticas, y otros documentos sobre su situación financiera; determinando el plazo y la forma o medio por el que dicha información le habrá de ser remitida; y,
- ✓ Ejercer las demás funciones que le correspondan de acuerdo con las leyes, reglamentos y otras disposiciones aplicables.”. (7:3-5)

### **1.2.3 Banco de Guatemala**

“El Banco de Guatemala (BANGUAT) es el banco central de nuestro país, entidad descentralizada y autónoma, que tiene dentro de sus funciones, entre otras, ser el único emisor de la moneda, mantener un nivel adecuado de liquidez del sistema bancario, procurar el buen funcionamiento del sistema de pagos y administrar las reservas monetarias internacionales.

Su objetivo fundamental es promover la estabilidad en el nivel general de precios.”. (1:11)

#### **a) Funciones del Banco de Guatemala**

El Artículo 4 del Decreto Número 16-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica de Banco de Guatemala, establece que las funciones del Banco de Guatemala son las siguientes:

- ✓ “Ser el único emisor de la moneda nacional;
- ✓ Procurar que se mantenga un nivel adecuado de liquidez del sistema bancario, mediante la utilización de los instrumentos previstos en la presente Ley;
- ✓ Procurar el buen funcionamiento del sistema de pagos;
- ✓ Recibir en depósito los encajes bancarios y los depósitos legales a que se refiere esta Ley;
- ✓ Administrar las reservas monetarias internacionales, de acuerdo con los lineamientos que dicte la Junta Monetaria; y,
- ✓ Las demás funciones compatibles con su naturaleza de Banco Central que le sean asignadas por mandato legal.”. (6:2)

#### **1.2.4 Bancos del sistema**

El concepto de bancos del sistema, lo constituyen todas las instituciones bancarias establecidas legalmente en el país, independientemente del lugar de formación de su capital, los cuales se encuentran bajo la supervisión e inspección de la Superintendencia de Bancos (SIB).

Las instituciones bancarias legalmente autorizadas para operar en el país, y que se encuentran bajo la supervisión, vigilancia e inspección de la Superintendencia Bancos, a junio de 2016, son las siguientes:

1. El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala
2. Banco Inmobiliario, S. A.
3. Banco de los Trabajadores
4. Banco Industrial, S. A.
5. Banco de Desarrollo Rural, S. A.
6. Banco Internacional, S. A.
7. Citibank, N.A., Sucursal Guatemala
8. Vivibanco, S. A.

9. Banco Ficohsa Guatemala, S. A.
10. Banco Promerica, S. A.
11. Banco de Antigua, S. A.
12. Banco de América Central, S. A.
13. Banco Citibank de Guatemala, S. A.
14. Banco Agromercantil de Guatemala, S. A.
15. Banco G&T Continental, S. A.
16. Banco de Crédito, S. A.
17. Banco Azteca de Guatemala, S. A.
18. Banco INV, S.A.

A la fecha el sistema bancario guatemalteco, se encuentra integrado por 18 instituciones bancarias constituidos en el país, las cuales se distinguen entre sí por características específicas tales como su misión, visión, objetivos, políticas integrales de gestión de negocios; sin embargo, su fin principal es la de colocar y captar recursos, cabe mencionar que los servicios que prestan, las operaciones que realizan y su estructura organizacional son casi similares.

### **1.3 Bancos**

Los bancos son instituciones financieras que cumplen la función social de mediar entre quienes cuentan con dinero los cuales son captados a través de depósitos monetarios, depósitos de ahorro, certificados de depósitos a plazo fijo; y quienes lo necesitan por medio de la colocación de préstamos, todo esto a través de instrumentos que ayudan a administrar y disponer de él con seguridad.

El Artículo 2 del Decreto Número 19-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Bancos y Grupos Financieros, establece que la denominación de banco, comprende a los bancos constituidos en el país y a las sucursales de bancos extranjeros establecidas en el mismo.

De acuerdo al Decreto citado en el párrafo anterior los bancos autorizados podrán: "...realizar intermediación financiera bancaria, consistente en la realización habitual, en forma pública o privada, de actividades que consistan en la captación de dinero, o cualquier instrumento representativo del mismo, del público, tales como la recepción de depósitos, colocación de bonos, títulos u otras obligaciones, destinándolo al financiamiento de cualquier naturaleza, sin importar la forma jurídica que adopten dichas captaciones y financiamientos." (8:6)

### **1.3.1 Características de un banco**

Entre algunas principales características de un banco se puede hacer mención de las siguientes:

- ✓ Ser intermediarios financieros a través de la captación y colocación de recursos.
- ✓ En ellos se concentra una mayor parte del flujo neto de efectivo de la economía; así como, la custodia del mismo por medio de partidas monetarias y otros instrumentos financieros que son fáciles de transferir o negociar.
- ✓ Realizan en gran volumen variedad de transacciones con importes de mayor importancia, los cuales requieren de un buen sistema de control interno y sistema contable de punta para el control de los mismos.
- ✓ Normalmente operar por medio de agencias y/o sucursales en departamentos geográficos dispersos; con ello implica mayor descentralización de autoridad, segregación de funciones, mantener el buen control interno y el registro contable de sus operaciones.

### **1.4 Clasificación de los bancos**

En todo el contenido del Decreto Número 19-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Bancos y Grupos Financieros clasifica a las instituciones

bancarias que operan en el país de la siguiente manera: Bancos Nacionales y Bancos Extranjeros, estos últimos deberán de cumplir con ciertos aspectos de su autorización, los cuales se detallarán más adelante; así mismo, se autoriza la conformación de Grupos Financieros; los cuales son autorizados por la Junta Monetaria previo dictamen de la Superintendencia de Bancos.

#### **1.4.1 Bancos nacionales**

De acuerdo al Artículo 2 del Decreto Número 19-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Bancos y Grupos Financieros indica que: "...Comprende a los bancos constituidos en el país..." (8:6). Con base a la premisa anterior, se puede determinar que bancos nacionales son aquellos bancos que están legalmente autorizados y constituidos en el territorio de la República de Guatemala, los cuales se podrán constituir con capital proveniente del Estado o del sector privado, en este último caso deberán observar lo siguiente: "...Los bancos privados nacionales deberán constituirse en forma de sociedad anónima..." (8:7)

#### **1.4.2 Bancos extranjeros**

Comprende a los bancos constituidos en el extranjero y autorizados para operar en el territorio de la República de Guatemala a través de sucursales legalmente establecidos; los cuales se encuentran bajo la supervisión, vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos.

Para establecer una sucursal de banco extranjero en el país se deberá considerar el siguiente aspecto: "...que en el país del banco matriz exista supervisión de acuerdo con estándares internacionales; que el supervisor del banco matriz otorgue su consentimiento para el establecimiento en el país de la sucursal que corresponda, y que pueda efectuarse intercambio de información institucional entre los supervisores de ambos países.". (8:8)

## **1.5 Estructura organizacional de un banco privado**

Los bancos privados nacionales se organizan y/o se constituyen bajo la forma de sociedad anónima, los cuales se rigen de acuerdo a lo establecido en el Decreto Número 2-70 Código de Comercio de Guatemala y sus reformas; así como las demás legislaciones aplicables para regularizar las operaciones que realizan. Su capital social estará dividido y representado por acciones, las cuales deben ser nominativas.

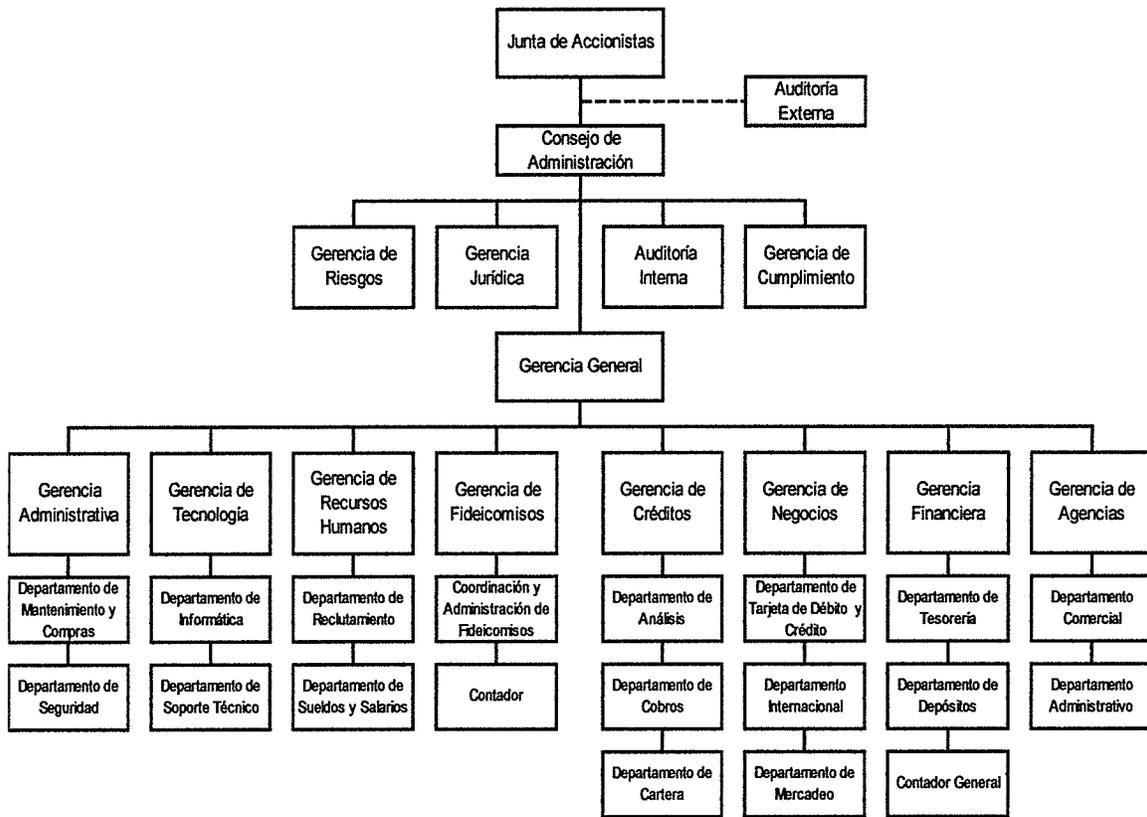
Todo banco antes de iniciar sus operaciones en el país deberá estar autorizado por la Junta Monetaria, previo dictamen de la Superintendencia de Bancos.

Los bancos privados nacionales dentro de su organización deberán tener un consejo de administración el cual estará integrado por tres o más administradores dependiendo de las necesidades de la institución, quienes serán los responsables de la dirección de los negocios de los mismos. También deberá tener distintas Gerencias, Departamentos y Secciones que les permitan realizar sus operaciones con eficacia y efectividad, con ello cumplir con sus objetivos y metas institucionales.

Como se mencionó en párrafos anteriores, los bancos mantienen una estructura organizacional similar, ya que las actividades y operaciones que realizan requieren de un tratamiento análogo; sin embargo, dicha estructura se puede ver afectada por la dimensión de la institución; ya que un banco pequeño por el volumen de operaciones que realiza estará facultado a unificar departamentos o secciones que en bancos grandes se realizan por separados por la causa antes mencionada.

A continuación se muestra el modelo de un organigrama de la forma que está organizado un banco privado.

Figura No. 1  
Estructura organizacional de un banco privado guatemalteco



Fuente: elaboración con base en la información recabada en un banco privado nacional autorizado para operar en el país.

## 1.6 Agencia de un banco privado nacional

“Es el establecimiento que forma parte de una institución bancaria, la que se identifica con la imagen y el nombre del banco, y realiza las operaciones o servicios bancarios autorizados.”. (14:6)

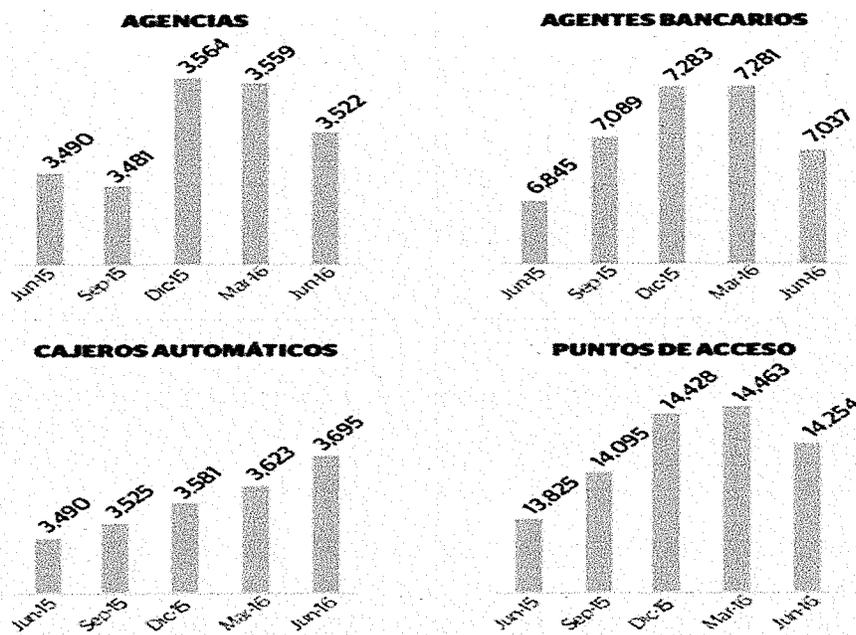
En este apartado es necesario establecer la diferencia entre una agencia bancaria y una sucursal; la agencia bancaria opera en el mismo país en donde está constituido el banco, no elabora estados financieros ya que trabaja en línea con la matriz y esta última es quien los elabora y toda información requerida por los entes supervisores y fiscalizadores ella es quien la reporta. En cambio una sucursal, opera en el país en representación de un banco constituido en otro país, elaboran

estados financieros los cuales son reportados a la matriz en el extranjero; cualquier información que es solicitada por los entes supervisores y fiscalizadores en el país la misma es reportada por la sucursal.

De acuerdo al boletín trimestral de inclusión financiera del sistema bancario, publicado en el portal de la Superintendencia de Bancos de Guatemala, el número de puntos de acceso del sistema bancario a nivel nacional, a junio de 2016, ascendió a 14,254; integrados por 3,522 agencias bancarias, 7,037 establecimientos de agentes bancarios y 3,695 ATMs (cajeros automáticos).

En la siguiente tabla se puede apreciar la baja en el acceso a los servicios financieros que prestan los bancos privados guatemaltecos, datos comparados al 30 de junio de 2016 contra datos del 30 de junio del año 2015. La baja en los puntos de acceso se debe a que los bancos buscan reducir sus costos de operación.

**Tabla No. 1**  
**Baja en acceso a los servicios financieros que prestan los bancos privados guatemaltecos**



Fuente: información obtenida en el portal de internet de la Superintendencia de Bancos de Guatemala.

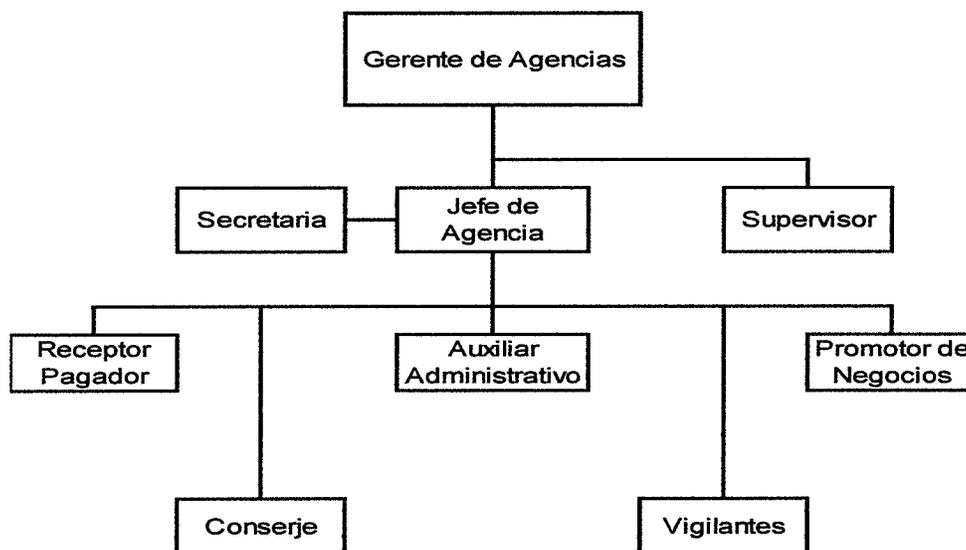
## 1.7 Estructura organizacional de una agencia de un banco privado nacional

La banca en Guatemala es un negocio de gente, constituido por personas profesionales con capacidad para atender adecuadamente las necesidades de otras personas, es decir de los clientes. Por lo tanto para poder atender la necesidad de sus clientes, es necesario que la misma cuente con una estructura organizacional interna el cual permite realizar y prestar sus servicios para los cuales fueron creados.

Como se mencionó en el numeral 1.5 las instituciones bancarias mantienen una estructura organizacional similar; sus agencias no son las excepciones, ya que todas realizan las mismas operaciones siendo estas las de captar, colocar recursos y la de cobrar por cuenta de terceros.

A continuación se muestra el modelo de un organigrama de la forma que está organizada una agencia de un banco privado.

Figura No. 2  
Estructura organizacional de una agencia bancaria privada guatemalteca



Fuente: elaboración con base en la información recabada en un banco privado nacional autorizado para operar en el país.

### **1.7.1 Atribuciones del personal de una agencia de un banco privado nacional**

Con base al organigrama presentado en el punto anterior, a continuación se describen de forma general las principales atribuciones que son asignadas y realizadas por cada puesto de trabajo dentro de la agencia.

#### **a) Gerente de agencias**

Tiene autoridad sobre el recurso humano de la gerencia de agencias a su cargo, su responsabilidad por su trabajo es ante el Gerente General de la Institución. Su función principal es la de planificar, coordinar, dirigir y supervisar las actividades administrativas y operativas de las áreas que conforman la red de agencias, para que las mismas se realicen con eficacia y efectividad.

#### **b) Supervisor**

Tiene autoridad sobre el grupo de las agencias que conforman la región que está a su cargo, su responsabilidad por su trabajo es ante el Gerente de Agencias y ante otros mandos del nivel jerárquico según corresponda.

Su función principal es la de controlar, supervisar, brindar apoyo y asesoría a la red de agencias a su cargo, en cuanto a las operaciones y servicios que se prestan.

#### **c) Jefe de agencia**

Tiene autoridad sobre el recurso humano de la agencia a su cargo, su responsabilidad por su trabajo es ante el Supervisor regional y Gerente de Agencias. Su función principal es la de planificar, organizar, desarrollar, dirigir, supervisar y evaluar las diferentes actividades que se realizan en la agencia a su

cargo, tanto comercial como operativo, así como velar el estricto cumplimiento de las actividades y/o tareas asignadas al personal a su cargo y que las mismas se realicen de manera eficaz y eficiente; atender requerimientos solicitados por el área administrativa del banco, entre otras actividades acorde al puesto.

**d) Receptor pagador**

No tiene ninguna autoridad, su responsabilidad por su trabajo es ante el jefe de la agencia. Su función principal es la de atender todo lo relacionado con las operaciones de caja propias que se realizan en la agencia; entre estas se pueden mencionar las siguientes: recibir del público el efectivo y los cheques propios o ajenos que son acreditados a las cuentas de depósitos que estén constituidas en el banco; recibir del público los diferentes pagos en concepto de: abono a préstamos, venta de giros, divisas y moneda extranjera, emisión de cheques de caja, recibir los cobros por cuenta ajena; operar depósitos monetarios, depósitos y retiros de ahorro, certificados de depósitos a plazo fijo, pago de cheques y cheques de caja en moneda nacional y extranjera, entre otras.

**e) Auxiliar administrativo**

No tiene ninguna autoridad, su responsabilidad por su trabajo es ante el jefe de la agencia. Su función principal es la de atender todo lo relacionado con las operaciones de plataforma que se realizan en la agencia; entre otras se pueden mencionar las siguientes: apertura de cuentas monetarias, de ahorro y certificados de plazos fijos, ya sea en moneda nacional y extranjera; emitir y grabar en el sistema de procesamientos electrónico de datos los cheques de caja en moneda nacional y extranjera, así como las transferencias internas a solicitud del público; imprimir estados de cuenta a solicitud del cliente previa identificación; elaborar órdenes de pago, recibos por pago de préstamos, venta de cheques de caja, giros y venta de moneda extranjera; atender las disposiciones de libretas de ahorro por extravío, robo, deterioro o traslado de saldo a libreta nueva, así como el bloqueo

de cheques y chequeras por extravió o robo; entrega de chequeras, cheques de caja, tarjeta de crédito y débito; entre otras.

**f) Promotor de negocios**

No tiene ninguna autoridad, su responsabilidad por su trabajo es ante el jefe de la agencia. Su función principal es la de mantener actualizado la cartera de clientes de la agencia, visitar a personas individuales y jurídicas para ofrecer los productos y servicios del banco; realizar análisis financiero de los clientes que solicitan créditos; dar seguimiento a todas las solicitudes de crédito hasta su aprobación de ser satisfactorio, que cuente con toda la documentación o requisitos necesarios para su formalización; realizar gestión de cobro de los créditos que se encuentran en mora.

**g) Conserje**

No tiene ninguna autoridad, su responsabilidad por su trabajo es ante el Gerente de Agencia y jefe de la agencia. Su función principal es la de mantener en condiciones de higiene y limpieza general las instalaciones de la agencia.

**h) Vigilantes**

Tiene autoridad sobre todo el personal de la agencia, siempre y cuando se trate de materias en seguridad para salvaguardar la integridad física del personal y sus instalaciones, su responsabilidad por su trabajo es ante el Gerente de Agencias y jefe de la agencia. Su función principal es la de garantizar y proteger la seguridad de las instalaciones, bienes, empleados, usuarios y clientes del banco.

Al analizar los descriptores de los puestos anteriores, se puede determinar y establecer que el personal de una agencia bancaria realiza actividades y operaciones vulnerables a riesgos y fraudes tanto internos como externos;

operaciones como la custodia de un gran volumen de efectivo, formas en blanco y documentos valorizados los cuales ameritan que se realicen auditorías internas constantes y sorpresivas.

## **1.8 Legislación aplicable**

Los bancos que operan en el sistema bancario guatemalteco, deben regirse de manera general en su orden por las siguientes leyes:

### **1.8.1 Asamblea Nacional Constituyente, Constitución Política de la República de Guatemala**

Dicha constitución, indica en el artículo 132, lo siguiente:

“Artículo 132. Moneda. Es potestad exclusiva del Estado, emitir y regular la moneda, así, como formular y realizar las políticas que tiendan a crear y mantener condiciones cambiarias y crediticias favorables al desarrollo ordenado de la economía nacional.

Las actividades monetarias, bancarias y financieras, estarán organizadas bajo el sistema de banca central, el cual ejerce vigilancia sobre todo lo relativo a la circulación de dinero y a la deuda pública.

Dirigirá este sistema, la Junta Monetaria, de la que depende el Banco de Guatemala, entidad autónoma con patrimonio propio, que se regirá por su Ley Orgánica y la Ley Monetaria.”. (2:48-49)

### **1.8.2 Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 2-70 Código de Comercio y sus reformas**

Dicho Decreto, indica en el artículo 12 lo siguiente:

“Artículo 12. Bancos, aseguradoras y análogas. Los bancos, aseguradoras, reaseguradoras, afianzadoras, reafianzadoras, financieras, almacenes generales de depósitos, bolsa de valores, entidades mutualistas y demás análogas, se regirán en cuanto a su forma, organización y funcionamiento, por lo que dispone este Código en lo que no contravenga sus leyes y disposiciones especiales.

La autorización para constituirse y operar se regirá por las leyes especiales aplicables a cada caso.”. (4:14)

### **1.8.3 Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 94-2000 Ley de Libre Negociación de Divisas**

Regula todo lo relativo a las disposiciones para realizar las políticas que tiendan a crear y mantener condiciones cambiarias a través de divisas, los cuales son favorables a la economía nacional.

### **1.8.4 Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 67-2001 Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y sus reformas**

Norma jurídica que regula todo lo relativo a las disposiciones para prevenir, controlar, vigilar y sancionar el lavado de dinero u otros activos procedentes de la comisión de cualquier delito, establece las normas que deberán observar las personas obligadas; así mismo, previene la utilización del sistema financiero nacional para la realización de negocios ilegales ya que es el sector más vulnerable de ser utilizado por los criminales.

### **1.8.5 Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 16-2002 Ley Orgánica del Banco de Guatemala y sus reformas**

Marco jurídico que tiene como objetivo fundamental el contribuir a la creación y mantenimiento de las condiciones más favorables al desarrollo ordenado de la

economía nacional, para lo cual, propiciará las condiciones monetarias, cambiarias y crediticias en un entorno moderno y dinámico, que promuevan la estabilidad en el nivel general de los precios.

**1.8.6 Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 17-2002  
Ley Monetaria**

Marco jurídico que regula las disposiciones que desarrollan todo lo relativo a las especies monetarias, lo cual garantiza la libre convertibilidad externa de la moneda nacional, así como el libre movimiento de capitales, que viabilice que las transacciones en moneda extranjera se desarrollen en forma correcta y ordenada.

**1.8.7 Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 18-2002  
Ley de Supervisión Financiera**

Marco jurídico que regula las disposiciones que debe de observar el ente supervisor siendo este la Superintendencia de Bancos, para desarrollar su trabajo de vigilancia e inspección de carácter preventiva, así como las facultades sancionatorias que dicho marco jurídico le permita.

**1.8.8 Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 19-2002  
Ley de Bancos y Grupos Financieros y sus reformas**

Marco jurídico que regula las disposiciones “lo relativo a la creación, organización, fusión, actividades, operaciones, funcionamiento, suspensión de operaciones y liquidación de bancos y grupos financieros, así como al establecimiento y clausura de sucursales y de oficinas de representación de bancos extranjeros.”. (8:6)

**1.8.9 Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 58-2005  
Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo**

Marco jurídico que regula en adoptar las medidas para la prevención y represión del financiamiento del terrorismo en el territorio nacional; el cual es considerado como un delito de lesa humanidad y contra el derecho internacional.

**1.8.10 Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 10-2012  
Ley de Actualización Tributaria, Libro I, Impuesto Sobre la Renta y sus reformas**

Marco jurídico que tiene como objetivo establecer un impuesto sobre toda renta que obtengan las personas individuales, jurídicas, entes o patrimonios nacionales o extranjeros, residentes o no en el país.

Las rentas a las cuales están afectos los bancos del sistema financiero guatemalteco son las de capital y ganancias de capital, siendo el tipo impositivo del 10% sobre la base imponible.

## **CAPÍTULO II**

### **LA AUDITORÍA INTERNA DE UN BANCO PRIVADO**

#### **2.1 Origen de la auditoría**

La auditoría es la investigación, consulta, revisión, verificación, comprobación y evidencia aplicada a una empresa para el examen de sus estados financieros, la cual es realizada por personal calificado e independiente, de acuerdo con normas internacionales de contabilidad y auditoría, con el fin de emitir una opinión con que tales estados financieros muestran lo acontecido en el negocio. El requisito fundamental para realizar todo tipo de auditoría es la independencia.

El auditor no le dice a la empresa cómo tiene que preparar la contabilidad, ésta ha de ser totalmente independiente, el registro de las operaciones de la contabilidad es competencia de la administración.

Tiene su origen en la edad media, la auditoría trataba de descubrir fraudes; este enfoque se mantiene hasta finales del siglo XIX.

Hasta la Revolución Industrial la economía se desarrollaba con base en una estructura de empresa familiar donde la propiedad y la dirección de sus negocios estaban a cargo de las mismas personas, que, por tanto, no sentían ninguna necesidad de la auditoría independiente ni tampoco se les imponía por normativa legal.

Con la aparición de las grandes sociedades, la propiedad y la administración quedó separada y surgió la necesidad, por parte de los accionistas y terceros, de conseguir una adecuada protección, a través de una auditoría independiente que garantizara toda la información económica y financiera que les facilitaban los directores y administradores de las empresas. La razón de ser Gran Bretaña la

cuna de la auditoría se explica por ser este país el pionero en la Revolución Industrial.

Los Estados Unidos de América, en la actualidad, está a la vanguardia del estudio e investigación de las técnicas de auditoría y de su desarrollo a nivel legislativo.

La crisis de Wall Street en 1929 y la creación de la Securities and Exchange Commission (SEC), órgano regulador y controlador de la Bolsa, han sido factores determinantes para conseguir los niveles de desarrollo que los profesionales de la auditoría han alcanzado en aquel país.

En Guatemala la auditoría surgió “con la promulgación del Código de Comercio en 1877, se normaron las transacciones comerciales y surgieron sociedades como los bancos lo que generó la necesidad de Inspectores Bancarios que realizaban auditorías solicitadas por el Estado y la sociedad.”. (12:1)

El “10/07/1951 fue fundado, el Colegio de Economistas, Contadores Públicos y Auditores y Administradores de Empresas. Hoy llamado Colegio de Profesionales de las Ciencias Económicas.

En 1965 nace el Instituto Mexicano de Contadores Públicos y Auditores.

En 1968 se crea el Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores –IGCPA–”. (12:2)

El veintiuno de diciembre de 2001, fue publicado en el Diario Oficial el Decreto Número 72-2001 del Congreso de la República, Ley de Colegiación Profesional Obligatoria, el cual tiene por objeto normar la Colegiación de los Profesionales Universitarios.

## **2.2 Definición de auditoría**

Es el “proceso sistemático para obtener y evaluar evidencia de una manera objetiva, respecto de las afirmaciones concernientes a actos económicos y eventos, para determinar el grado de correspondencia entre estas afirmaciones y criterios establecidos y comunicar los resultados a los usuarios interesados.”.

(12:2)

También se puede definir como “la actividad por la cual se verifica la corrección contable de las cifras de los estados financieros; es la revisión misma de los registros y fuentes de contabilidad para determinar la razonabilidad de las cifras que muestran los estados financieros.”. (12:2)

### **a) La filosofía de la auditoría**

Al desarrollar el trabajo de la auditoría se deben de tomar en cuenta cinco conceptos fundamentales, siendo estos:

- ✓ Evidencia.
- ✓ Debido cuidado del auditor.
- ✓ Presentación adecuada.
- ✓ Independencia.
- ✓ Conducta ética.

### **b) Propósito de la auditoría**

“El propósito de cualquier clase de auditoría es el de añadir cierto grado de validez al objeto de la revisión.

Los Estados Financieros están libres de influencia de la Dirección si son revisados por un auditor independiente, las políticas de dirección se llevan a cabo con mayor

eficiencia si los procedimientos regulados por dichas políticas son objetos de revisión.”. (12:2)

**c) Necesidad de la auditoría**

“La necesidad del examen de estados financieros es indispensable para el administrador y el inversionista que necesitan, como un elemento importante tomar decisiones, así: primero, conocer la situación financiera de la empresa que administran o en la que desean invertir y, segundo, tener la certeza que tal situación financiera corresponde a la realidad que vive el negocio.”. (12:3)

**d) Objetivos de la auditoría**

- ✓ “Obtención de información, y razonabilidad de los estados financieros, observados en su conjunto.
- ✓ Establecer la aplicación adecuada de los recursos económicos y financieros de una institución, así como la protección de los mismos.
- ✓ Promover la eficiencia operativa y estimular las políticas administrativas.
- ✓ Permitir al Contador Público y Auditor emitir una opinión independiente sobre la razonabilidad de los estados financieros. Esta opinión es valiosa para personas que no tienen acceso a la información o no tienen la capacidad de interpretarla.”. (12:3)

**2.3 Clasificación de la auditoría**

La auditoría es una disciplina de las ciencias sociales, al igual que las demás ciencias la misma cuenta con diversos tipos; las cuales se pueden mencionar: por la persona que la realiza en interna y externa; por su objetivo en interna, financiera, fiscal, operacional, forense, administrativa, con valor agregado, ambiental, de cumplimiento, de gestión, integral, social, especial; por su alcance

en cuentas de balance, de resultados, por áreas específicas, parciales; por la época en la que se realiza en permanentes, periódicas, ocasionales, recurrentes; y por la fecha en que son aplicados los procedimientos en preliminar y final.

Como se mencionó en el párrafo anterior, la auditoría se puede clasificar por la persona que la realiza en auditoría interna y externa, a continuación se describe el concepto de dicha clasificación:

### **2.3.1 Auditoría externa**

“Conocida también como auditoría independiente, la efectúan profesionales que no dependen de la empresa (ni económicamente ni bajo cualquier otro concepto) y a los que se reconoce un juicio imparcial merecedor de la confianza de terceros.

El objeto de su trabajo es la emisión de un dictamen de estados financieros. Esta clase de auditoría es la actividad más característica del Contador Público.”. (12:5)

El Artículo 39 Normas contables, de información y auditoría externa, del Decreto Número 19-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Bancos y Grupos Financieros, establece que “la Junta Monetaria deberá normar de manera general las operaciones contables, la información que deberá divulgarse al público y los requisitos mínimos que deben incorporarse en la contratación y alcance de las auditorías externas de las empresas a que se refiere el presente capítulo; asimismo, que los auditores externos estén debidamente inscritos en el registro que para el efecto lleve la Superintendencia de Bancos.”. (8:22) el subrayado no es propio del texto.

### **2.3.2 Auditoría interna**

Es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar la eficacia y efectividad de las operaciones de una organización.

Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno corporativo.

Entre otras definiciones se tiene que “la desarrollan personas que dependen de la empresa o negocio y actúan revisando aspectos que interesan particularmente a la administración, aunque efectúan revisiones programadas sobre todos los aspectos operativos y de registro de la empresa, control interno y estados financieros.”. (12:5)

**a) Auditores internos**

Es el responsable de la dirección y conducción de la auditoría interna de una dependencia o entidad, con el fin de que cumpla los propósitos para los cuales fue creado y que opere o funcione con la mayor eficacia y eficiencia posible, recomendando para ello las medidas preventivas o correctivas a su desempeño.

**b) Independencia de la auditoría interna**

Es la libertad de condicionamientos que amenazan la capacidad de llevar a cabo la responsabilidad de una auditoría interna de forma neutral. Con el fin de lograr el grado de independencia necesario para cumplir eficazmente las responsabilidades de la actividad de auditoría interna, el Director de Auditoría Interna, debe tener acceso directo e irrestricto a la alta dirección y al consejo.

Es frecuente que la auditoría interna, no dependa funcionalmente de la máxima autoridad de la organización, (Consejo de Administración o la Junta Directiva) sino que está supeditada o debe reportar a la gerencia general o bien alguna autoridad menor, lo cual incide negativamente en el ejercicio de las responsabilidades del auditor interno (director de la auditoría interna) y su efecto en la independencia mental y conflicto de intereses.

En ocasiones también la auditoría interna efectúa funciones operativas que no le competen o se limitan para la glosa de documentos y pagos, revisión de la ejecución presupuestaria (más que todo en el sector público) o bien todo debe pasar por la revisión de la auditoría interna, cheques, pago de facturas, nóminas, liquidaciones.

### **c) Función de auditoría interna**

La actividad de auditoría interna ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

Entre las funciones se pueden mencionar las siguientes:

- ✓ “Determinar la razonabilidad de las cifras y su adecuada presentación en los Estados Financieros.
- ✓ Evaluar la efectividad de los procedimientos internos existentes, en lo relativo al control interno.
- ✓ Con la evaluación que realiza del control interno, evita pérdidas o deterioros de los activos de la empresa.
- ✓ Efectuar el examen de las funciones de cada departamento, evaluando el control interno existente.
- ✓ Evaluar el adecuado registro de las operaciones contables.
- ✓ Mantener la vigilancia en relación a las políticas, planes y procedimientos pre-establecidos por la administración, de manera que sean seguidos a cabalidad por los empleados y funcionarios de la empresa.”. (12:5)

### **d) Principales diferencias entre la auditoría interna y externa**

A continuación se detallan las principales diferencia entre la auditoría interna y externa.

En la auditoría interna no hay independencia mental, es constructiva de los estados financieros, lo realiza el personal que labora en la empresa, los mismos son remunerados con base en sueldo; la puede ejercer un profesional con conocimiento en Contabilidad y Auditoría, por consiguiente, presenta los resultados obtenidos a través de un informe y depende de la Administración.

En la auditoría externa si hay independencia mental, es analítica de los estados financieros, el personal que la realiza se remunera con base en honorarios, la realiza personal ajeno a la empresa, debe de ejercer un Contador Público y Auditor el cual tiene que estar colegiado activo, emite opinión sobre los estados financieros y no depende de la Administración.

El Artículo 57 Control Interno, del Decreto Número 19-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Bancos y Grupos Financieros, establece que “los bancos y las empresas que integran grupos financieros **deben mantener un sistema de control interno adecuado a la naturaleza y escala de sus negocios**, que incluya disposiciones claras y definidas para la delegación de autoridad y responsabilidad, separación de funciones, desembolso de sus fondos, la contabilización de sus operaciones, salvaguarda de sus activos, y **una apropiada auditoría interna y externa independiente**, así como una unidad administrativa responsable de velar porque el personal cumpla estos controles y las leyes y disposiciones aplicables.”. (8:33) el subrayado no es propio del texto.

#### **2.4 Origen de la auditoría interna**

La auditoría interna nació por la gran necesidad de mantener un buen control y eficaz en las empresas, nació después de la auditoría externa.

Sin embargo, la misma surgió “luego de la depresión, el proceso de la auditoría que realizaban los auditores revisores cada vez era más extenso, por lo que debieron recurrir a la realización de auditorías intermedias.

La extensión de los trabajos obligó a implementar un sistema de control interno que inspirara confianza a los auditores para que estos pudieran apoyarse en él, limitándose al estudio selectivo de las partidas.

Desde entonces los objetivos de la función son dos: la auditoría del balance, para obtener un resultado más seguro, y una auditoría permanente sobre la gestión de la empresa.

En un principio el objetivo era la contabilidad ya que esta, al ser realizada en forma manual, reflejaba muchos errores. Cuando aparecieron medios mecánicos de registración, el auditor interno comenzó a trabajar en otro tipo de comprobaciones, especialmente controles de caja, haberes y existencias.

La auditoría interna, como profesión específica, definida e independiente, no emergió hasta el año 1941, cuando se crea The Institute of Internal Auditors, en los Estados Unidos de Norteamérica. Este instituto ha regulado la profesión de auditor interno.

Posteriormente, el auditor interno salió de los registros contables e ingresó en la faz actual.”. (11:1-2)

## **2.5 Objetivos y alcances de la auditoría interna**

La auditoría interna, como toda profesión específica persigue los siguientes objetivos y alcances.

### **2.5.1 Objetivos**

El objetivo primordial es ayudar a la dirección en el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades, proporcionándoles análisis objetivos, evaluaciones, recomendaciones y todo tipo de comentarios oportunos sobre las operaciones

examinadas. Este objetivo se cumple a través de otros más específicos como los siguientes:

- ✓ Verificar la confiabilidad o grado de razonabilidad de la información contable generada en los diferentes niveles de la organización.
- ✓ Vigilar el buen funcionamiento del sistema de control interno.

La auditoría interna forma parte del control interno, y tiene como uno de sus objetivos fundamentales el perfeccionamiento y protección de dicho control. Por lo tanto los objetivos del control interno se han utilizado para contarlos como objetivos de auditoría interna y son los siguientes:

- ✓ Confiabilidad e integridad de la información.
- ✓ Cumplimiento de objetivos, políticas, planes, procedimientos, leyes y reglamentos.
- ✓ Salvaguardar los activos.
- ✓ Uso eficiente y económico de los recursos.
- ✓ Cumplimiento de objetivos y metas establecidas para las operaciones y programas.

**a) Confiabilidad e integridad de la información**

El sistema de información proporciona datos que sirven para la toma de decisiones y para medir el control de las operaciones. Por lo tanto se debe verificar la confiabilidad e integridad de la información.

**b) Cumplimiento de objetivos, políticas, planes, procedimientos, leyes y reglamentos**

La gerencia es responsable del establecimiento de sistemas para asegurarlos, la auditoría interna, es responsable de revisar y determinar si los sistemas son adecuados y efectivos y si las áreas auditadas cumplen los requerimientos.

**c) Salvaguardar los activos**

Los auditores internos deben revisar la existencia y propiedad de los activos fijos utilizando procedimientos adecuados, y revisar los métodos de salvaguardas, si son apropiados para protegerlos y contrarrestar cualquier tipo de riesgo.

**d) Uso eficiente y económico de los recursos**

- ✓ Sub utilización de instalaciones.
- ✓ Trabajo no productivo.
- ✓ Segregación de funciones.
- ✓ Procedimientos que no justifican el costo conforme estándares establecidos.
- ✓ Sub utilización de activos.

**e) Cumplimiento de objetivos y metas establecidas para las operaciones y programas**

- ✓ La administración es responsable de los objetivos, políticas, planes, procedimientos y el logro de los resultados de operación.
- ✓ A la auditoría interna le corresponde verificar el cumplimiento de lo establecido por la administración. Y de ser necesario, proporcionar apoyo en el diseño y desarrollo previo a su implantación.

**2.5.2 Alcances**

Entre los alcances que persigue la auditoría interna, se tienen los siguientes:

- ✓ Revisar y evaluar la estructura del control interno COSO de la empresa, para determinar la efectividad y eficiencia del mismo.

- ✓ Ejecutar el plan de trabajo de auditoría interna; sin embargo, la Gerencia y el Consejo de Administración proporcionan una dirección sobre dicho alcance.
- ✓ La revisión del control interno COSO tiene como propósito determinar si se cumplen los objetivos del mismo.

### **2.5.3 La gerencia de auditoría interna de la estructura organizacional de un banco privado**

La gerencia de auditoría interna de todo banco privado, como se mencionó en los apartados anteriores apoya y ayuda a la alta dirección, el gobierno corporativo y la junta directiva en el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades. Por tanto la gerencia de auditoría interna por ser dependiente del banco o empresa, está rinde informe de todas sus actividades ante la junta directiva, la alta dirección o el gobierno corporativo según sea el caso.

Las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna (NIEPAI), en el apartado sobre las normas sobre atributos número 1110 Independencia dentro de la organización; afirma la premisa del párrafo anterior, indicando que la gerencia de auditoría interna debe responder ante un nivel jerárquico tal dentro de la organización que permita a la actividad de auditoría interna cumplir con sus responsabilidades.

Algunos ejemplos de dependencia funcional de la alta dirección o consejo implican que este:

- ✓ Apruebe el estatuto de auditoría interna;
- ✓ Apruebe el plan de auditoría basado en riesgos;
- ✓ Apruebe el presupuesto de auditoría interna y el plan de recursos;
- ✓ Reciba comunicaciones periódicas del director ejecutivo de auditoría sobre el desarrollo del plan de auditoría interna y otros asuntos;
- ✓ Apruebe las decisiones referentes al nombramiento y cese del director ejecutivo de auditoría;

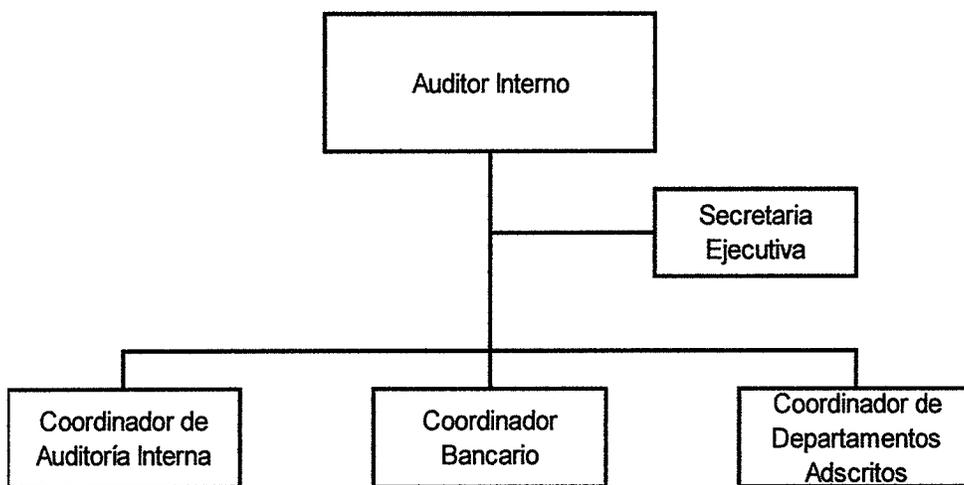
- ✓ Apruebe la remuneración del director ejecutivo de auditoría y;
- ✓ Formule las preguntas adecuadas a la dirección y al director ejecutivo de auditoría para determinar si existen alcances inadecuados o limitaciones de recursos.

Los ejemplos antes citados ayudan a que la gerencia de auditoría interna pueda funcionar de forma apropiada.

#### 2.5.4 Estructura organizacional de una gerencia de auditoría interna dentro de un banco privado

Para que la gerencia de auditoría interna de una institución bancaria pueda cumplir con todas sus funciones y objetivos; debe de estar bien organizada para cumplir tales fines. A continuación se presenta el modelo de un organigrama con las divisiones que podrían conformar la gerencia de auditoría interna de un banco privado.

Figura No. 3  
Estructura organizacional de la gerencia de auditoría interna de un banco privado



Fuente: elaboración con base en la información recabada en un banco privado nacional autorizado para operar en el país.

## **2.6 Metodología de la auditoría interna**

El auditor interno debe gestionar efectivamente la actividad de auditoría interna para asegurar que añade valor a la organización, dicha metodología consta de las siguientes fases:

### **2.6.1 Planificación del trabajo**

El auditor interno, debe establecer un plan basado en los riesgos, a fin de determinar las prioridades de la actividad de auditoría interna. Dichos planes deberán ser consistentes con las metas de la organización.

El plan de trabajo de la actividad de auditoría interna debe estar basado en una evaluación de riesgos, realizadas por lo menos dos veces al año. En este proceso deben tenerse en cuenta los comentarios de la alta dirección y de consejo.

Los auditores internos al planificar el trabajo, deben considerar los siguientes aspectos:

- ✓ Los objetivos de la actividad que está siendo revisada y los medios con los cuales la actividad controla su desempeño;
- ✓ Los riesgos significativos de la actividad, sus objetivos, recursos, operaciones, y los medios con los cuales el impacto potencial del riesgo se mantiene a un nivel aceptable;
- ✓ La adecuación y eficacia de los procesos de gobierno corporativo, gestión de riesgos y control de las actividades comparadas con un enfoque o modelo de control relevante; y
- ✓ Las oportunidades de introducir mejoras significativas en los procesos de gobierno corporativo, gestión de riesgos y control de la actividad.

### **2.6.2 Programa de trabajo**

Los auditores internos deben preparar y documentar programas que cumplan con los objetivos del trabajo, estos programas de trabajo deben estar registrados.

Los programas de trabajo deben establecer los procedimientos para identificar, analizar, evaluar y registrar información durante la tarea. El programa de trabajo debe ser aprobado previo al comienzo del trabajo y cualquier ajuste ha de ser aprobado oportunamente.

### **2.6.3 Desempeño del trabajo**

Los auditores internos deben identificar, analizar, evaluar y documentar suficiente información de manera tal que les permita cumplir con los objetivos del trabajo.

Los auditores internos deben identificar información suficiente, confiable, relevante y útil de manera tal que les permita alcanzar los objetivos del trabajo, así como, basar sus conclusiones y los resultados del trabajo en análisis y evaluaciones adecuados. Los auditores internos deben documentar información relevante que les permita soportar las conclusiones y los resultados del trabajo.

### **2.6.4 Supervisión del trabajo**

Los trabajos deben ser adecuadamente supervisados para asegurar el logro de sus objetivos, la calidad del trabajo y el desarrollo del personal.

### **2.6.5 Comunicación de resultados**

Los auditores internos deben comunicar los resultados de los trabajos oportunamente. Las comunicaciones deben incluir los objetivos y alcance del

trabajo así como las conclusiones correspondientes, las recomendaciones y los planes de acción.

## **2.7 Funciones de la auditoría interna en un banco privado**

Son varias, las funciones que realiza la gerencia de auditoría interna en una institución bancaria; sin embargo, como se ha mencionado en apartados anteriores, la auditoría interna sirve a la entidad como un instrumento de control gerencial, con el propósito que le permita alcanzar sus objetivos, agregar valor y mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno. Entre otras de sus funciones es la de fiscalizar, examinar, vigilar, inspeccionar y monitorear con el apoyo del personal de auditoría interna la adecuación y efectividad del control interno sobre las diferentes operaciones que realiza la institución bancaria.

Para llevar a cabo sus funciones, los auditores internos deben determinar los recursos adecuados y suficientes para lograr los objetivos del trabajo, basándose en una evaluación de la naturaleza y complejidad de cada trabajo, las restricciones de tiempo y los recursos disponibles.

### **2.7.1 La auditoría interna como función preventiva**

La auditoría interna juega un papel muy importante dentro de una institución bancaria; ya que las auditorías que se realizan en la red de agencias y en las diferentes gerencias y departamentos que conforman la misma de manera sorpresiva y selectiva de todas y cada una de las operaciones y actividades que se desarrollan dentro de la institución bancaria.

Tienen como objetivo principal la supervisión, evaluación y monitoreo del sistema de control interno con el único fin de mantener la seguridad, corrección y eficiencia de todas las operaciones bancarias; así, proteger y salvaguardar los activos de la

institución vulnerables contra fraudes, errores e irregularidades que pudieran ser ocasionados por los mismos empleados o por terceras personas.

Por lo antes descrito la auditoría interna cumple con una función preventiva al evaluar con eficacia y efectividad las normas, políticas, procedimientos, procesos y el sistema de control interno en cada área del banco, con ello identifica deficiencias y contribuye a mitigar los riesgos, girando las recomendaciones que considere necesario para la solución de los mismos.

Para poder llevar a cabo con eficiencia dicha función, la gerencia de auditoría interna debe de realizar evaluaciones periódicas a las operaciones de la institución bancaria, así como la evaluación periódica del sistema de control interno, contando así con un sistema de controles internos efectivos y hechos a la medida.

## **2.8 Normativa aplicable a la auditoría interna**

La auditoría interna como una disciplina de las ciencias sociales, la constante evolución y el crecimiento en el campo de su aplicación, requiere de manera general regir sobre normativas que establezcan lineamientos para su correcta ejecución.

A continuación se mencionan las normas que regulan la aplicación de la auditoría interna.

### **2.8.1 Normas Internacionales para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna (NIEPAI)**

Las Normas Internacionales para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna (NIEPAI) están concebidas como principios básicos y proporcionan un marco para ejercer, desarrollar y promover un amplio rango de actividades de auditoría interna.

Establece las bases fundamentales para evaluar el desempeño de la auditoría interna, fomentando con ello la mejora en los procesos, operaciones y el adecuado control interno de la organización.

Las Normas son requisitos enfocados a principios, de cumplimiento obligado, que consisten en:

- ✓ Declaraciones sobre los requisitos básicos para la práctica profesional de la auditoría interna y para la evaluación de la eficacia de su desarrollo, de aplicación internacional a nivel de las personas y a nivel de las organizaciones.
- ✓ Interpretaciones, que aclaran términos y conceptos de las declaraciones.
- ✓ Las Normas constituyen los criterios mediante los cuales el desempeño de un departamento de auditoría interna es calificado.
- ✓ Representan como deber ser la práctica de la profesión. Están diseñadas para aplicarse en todo tipo de organizaciones donde se pueda encontrar un auditor interno.
- ✓ Es necesario tener en cuenta tanto las declaraciones generales establecidas por los auditores internos que definen los logros pretendidos del trabajo como sus interpretaciones, y los significados específicos indicados en el glosario contenido dentro de las NIEPAI, para entender y aplicar correctamente las normas.

La estructura de las normas está formada por:

- ✓ Las normas sobre atributos,
- ✓ Las normas sobre desempeño y
- ✓ Las normas de implantación.

## **a) Las normas sobre atributos**

Estas normas tratan sobre las características de las organizaciones y las personas que prestan sus servicios de auditoría interna.

### **➤ Propósito, autoridad y responsabilidad**

El estatuto de auditoría interna es un documento formal que define el propósito, la autoridad y la responsabilidad de la actividad de auditoría interna, también establece la posición de la actividad de auditoría interna dentro de la estructura organizacional, incluyendo la naturaleza de la relación funcional del director ejecutivo de auditoría con el Consejo de Administración; autoriza su acceso a los registros, al personal y a los bienes relevantes para el desempeño de los trabajos; y define el alcance de las actividades de auditoría interna. La aprobación final del estatuto de auditoría interna corresponde al Consejo de Administración.

### **➤ Independencia y objetividad**

La independencia es la libertad de condicionamientos que amenazan la capacidad de la actividad de auditoría interna de llevar a cabo las responsabilidades de la actividad de auditoría interna de forma imparcial. Con el fin de lograr el grado de independencia necesario para cumplir eficazmente las responsabilidades de la actividad de auditoría interna, el director ejecutivo de auditoría debe tener acceso directo e irrestricto a la alta dirección y al consejo de administración. Se logra mediante una relación de doble dependencia. Las amenazas a la independencia deben contemplarse en todos los niveles, del auditor individual, de cada trabajo, funcional y organizacional.

La objetividad es una actitud mental imparcial que permite a los auditores internos desempeñar su trabajo con honesta confianza en el producto de su labor y sin comprometer su calidad. La objetividad requiere que los auditores internos no

subordinen su juicio sobre asuntos de auditoría a otras personas. Las amenazas a la objetividad deben contemplarse en todos los niveles, del auditor individual, de cada trabajo, funcional y organizacional.

➤ **Aptitud y cuidado profesional**

Los conocimientos, las aptitudes y otras competencias es un término colectivo que se refiere a la aptitud profesional requerida al auditor interno para llevar a cabo eficazmente sus responsabilidades profesionales. Se exhorta a los auditores internos a demostrar su aptitud obteniendo certificaciones y cualificaciones profesionales apropiadas, tales como la designación de auditor interno certificado y otras designaciones ofrecidas por el Instituto de Auditores Internos y otras organizaciones profesionales apropiadas.

➤ **Programa de aseguramiento y mejora de la calidad**

Un programa de aseguramiento y mejora de la calidad está creado para permitir una evaluación del cumplimiento de la definición de auditoría interna y las normas por parte de la actividad de auditoría interna, y una evaluación de si los auditores internos aplican el código de ética. Este programa también evalúa la eficiencia y eficacia de la actividad de auditoría interna e identifica oportunidades de mejora.

**b) Las normas de desempeño**

Estas normas describen la naturaleza de los servicios de auditoría interna los cuales proporcionan criterios de calidad con los cuales puede evaluarse el desempeño de estos servicios.

➤ **Administración de la actividad de auditoría interna**

La actividad de auditoría interna está gestionada de forma eficaz cuando:

Los resultados del trabajo de la actividad de auditoría interna cumplen con el propósito y la responsabilidad incluidos en el estatuto de auditoría interna, la actividad de auditoría interna cumple la definición de auditoría interna y las normas, y los individuos que forman parte de la actividad de auditoría interna demuestran cumplir con el código de ética y las normas.

La actividad de auditoría interna añade valor a la organización cuando proporciona aseguramiento objetivo y relevante, y contribuye a la eficacia y eficiencia de los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control.

➤ **Naturaleza del trabajo**

La actividad de auditoría interna debe evaluar y contribuir a la mejora de los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control, utilizando un enfoque sistemático y disciplinado.

Permitiendo a la alta dirección el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades.

➤ **Planificación del trabajo**

Los auditores internos deben elaborar y documentar un plan para cada trabajo, que incluya su alcance, objetivos, tiempo y asignación de recursos.

Para dicho plan debe tomarse en cuenta el enfoque de gestión de riesgos de la organización así como los niveles de aceptación de riesgos establecidos por la alta dirección en las diferentes operaciones, actividades o partes de la organización.

➤ **Desempeño del trabajo**

Los auditores internos deben identificar, analizar, evaluar y documentar suficiente información de manera tal que les permita cumplir con los objetivos del trabajo.

Para poder desempeñar el trabajo de auditoría interna el profesional debe de contar con un conjunto de competencias profesionales con significación para el empleo que pueden ser adquiridas mediante formación modular u otros tipos de formación y a través de la experiencia laboral.

➤ **Comunicación de resultados**

Los auditores internos deben comunicar los resultados de los trabajos realizados a la red de agencias o a las gerencias o dependencias de la institución bancaria; resultado que debe incluir los objetivos, alcance del trabajo así como los hallazgos encontrados, las recomendaciones y los planes de acciones a tomar. Dicho resultado debe de ser comunicado a través del informe de auditoría interna.

**c) Las normas de implantación**

Las normas de implantación amplían las normas sobre atributos y desempeño, las cuales proporcionan los requisitos aplicables a las actividades de aseguramiento y consultoría.

- ✓ Objetivos de auditoría y el proceso de auditoría,
- ✓ Definición de los términos del trabajo,
- ✓ Planeación de la auditoría,
- ✓ Establecimiento del grado de confianza en el control interno,
- ✓ Aplicación de procedimientos sustantivos, e
- ✓ Informes sobre los estados financieros.

**2.9 Código de ética profesional**

El código de ética es un referente formal, que establece los principios y expectativas que rigen el comportamiento de los profesionales y organizaciones que ejercen la auditoría.

El código de ética profesional del Contador Público y Auditor fue aprobado en la sesión del 24 de agosto de 2012, por el tribunal de honor, sesión en la cual resolvieron adoptar el Código de Ética de IFAC en su totalidad; la misma fue publicada en el Diario de Centro América el 04 de marzo de 2013.

### **2.9.1 Propósito del código de ética**

El propósito del código de ética es promover una cultura ética en la profesión de auditoría interna.

Un código de ética es necesario en la profesión de la Contaduría Pública y Auditoría, cuyos pilares se asientan en la confianza, en el aseguramiento objetivo de la gestión de riesgos, control y gobierno corporativo de la empresa y/o entidad.

El código de ética de IFAC (International Federation of Accountants) adoptado por el Colegio de Contadores Públicos y Auditores de Guatemala, establece para los profesionales de la contabilidad principios fundamentales de ética profesional, proporcionando un marco conceptual que se aplica con el fin de identificar amenazas y de evaluar la importancia de las mismas en relación al cumplimiento de los principios fundamentales, siendo estos:

#### **a) Integridad**

Esto indica que el profesional tiene que ser transparente, honesto y franco en todas las relaciones profesionales y empresariales dentro y fuera de la misma.

#### **b) Objetividad**

El profesional no permite que terceras personas tengan perjuicios, conflicto de intereses o influencia indebida sobre los juicios profesionales o empresariales.

**c) Competencia y diligencia profesionales**

Tener amplio conocimiento y aptitud profesional a un nivel necesario para asegurar al cliente o la entidad en donde trabaja, reciban servicios profesionales competentes y de alta calidad.

**d) Confidencialidad**

Ser diligente y cauteloso con la información a administrar o las obtenidas como resultado de relaciones profesionales o empresariales; no revelar las mismas a terceras personas sin la debida autorización del gobierno corporativo.

**e) Comportamiento profesional**

Cumplir a cabalidad las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, con ello evitar cualquier acto que pudiera desacreditar la profesión del auditor.

**2.10 Nombramiento de auditoría interna**

La palabra nombramiento se puede definir como el documento en que se faculta para ejercer un cargo u oficio; partiendo de ello se puede definir el nombramiento de auditoría interna como el documento que emite el auditor interno o coordinadores de alta jerarquía en el cual designan al auditor para realizar las auditorías en la red de agencias, en las gerencias o dependencias de la institución bancaria.

Dicho nombramiento debe de contar como mínimo lo siguiente:

- ✓ Nombre del auditor asignado para llevar a cabo la auditoría.
- ✓ Las revisiones a realizar.

- ✓ Agencia, gerencia o dependencia de la institución bancaria en donde se llevará a cabo la auditoría, en el caso de la agencia debe de indicar la dirección de la misma.
- ✓ Fecha en que se deberá de realizar la actividad de auditoría.
- ✓ Fecha en la que se deberá de presentar el informe de los resultados de la ejecución del nombramiento.

## **CAPÍTULO III**

### **PRINCIPALES OPERACIONES DE UNA AGENCIA BANCARIA NACIONAL**

#### **3.1 Operaciones bancarias**

Las operaciones de los bancos son todas aquellas transacciones que las personas utilizan para un determinado bien económico, el cual puede ser a través de cuentas bancarias.

#### **3.2 Principales operaciones y servicios de una agencia de un banco privado**

De acuerdo al Decreto 19-2002 Ley de Bancos y Grupos Financieros en su Artículo 41 Operaciones y servicios; establece que los bancos legalmente autorizados en el país podrán efectuar las operaciones en moneda nacional o extranjera y prestar los servicios siguientes:

##### **3.2.1 Operaciones activas**

“Son las operaciones que realizan las instituciones financieras con el propósito de canalizar recursos financieros, tales como otorgar créditos, efectuar inversiones y conceder anticipos para exportaciones.”. (1:37)

Dichas operaciones son registradas en el lado del activo del balance general de la entidad bancaria ya que se constituyen como un derecho. Entre estas operaciones se encuentran las siguientes:

- ✓ “Otorgar créditos;
- ✓ Realizar descuento de documentos;
- ✓ Otorgar financiamiento en operaciones de cartas de crédito;
- ✓ Conceder anticipos para exportación;

- ✓ Emitir y operar tarjeta de crédito;
- ✓ Realizar arrendamiento financiero;
- ✓ Realizar factoraje;
- ✓ Invertir en títulos valores emitidos y/o garantizados por el Estado, por los bancos autorizados de conformidad con esta Ley o por entidades privadas. En el caso de la inversión en títulos valores emitidos por entidades privadas, se requerirá aprobación previa de la Junta Monetaria;
- ✓ Adquirir y conservar la propiedad de bienes inmuebles o muebles, siempre que sean para su uso;
- ✓ Constituir depósitos en otros bancos del país y en bancos extranjeros; y,
- ✓ Realizar operaciones de reporto como reportador.”. (8:23)

### **3.2.2 Operaciones pasivas**

“Son las operaciones que realizan las instituciones financieras con el propósito de captar recursos financieros, sobre los cuales dichas instituciones ofrecen, explícita o implícitamente, seguridad o garantía, ya sea en cuanto a recuperabilidad, mantenimiento de valor, rendimiento, liquidez u otros compromisos que impliquen la restitución de fondos.”. (1:37)

Dichas operaciones son registradas en el lado del pasivo del balance general de la entidad bancaria ya que se constituyen como una obligación. Entre estas operaciones se encuentran las siguientes:

- ✓ “Recibir depósitos monetarios;
- ✓ Recibir depósitos a plazo;
- ✓ Recibir depósitos de ahorro;
- ✓ Crear y negociar bonos y/o pagarés, previa autorización de la Junta Monetaria;

- ✓ Obtener financiamiento del Banco de Guatemala, conforme la ley orgánica de éste;
- ✓ Obtener créditos de bancos nacionales y extranjeros;
- ✓ Crear y negociar obligaciones convertibles;
- ✓ Crear y negociar obligaciones subordinadas; y,
- ✓ Realizar operaciones de reporto como reportado.”. (8:22-23)

### **3.2.3 Operaciones de confianza**

Son las operaciones que realizan las instituciones financieras en donde actúan como mandatarias o depositarias, con el propósito de prestar servicios que no implican intermediación financiera ni compromisos financieros para las mismas.

Estas operaciones deben de estar estipuladas o reguladas a través de convenios o contratos suscritos entre las partes contratantes. Entre estas operaciones se encuentran las siguientes:

- ✓ “Cobrar y pagar por cuenta ajena;
- ✓ Recibir depósitos con opción de inversiones financieras;
- ✓ Comprar y vender títulos valores por cuenta ajena; y,
- ✓ Servir de agente financiero, encargándose del servicio de la deuda, pago de intereses, comisiones y amortizaciones.”. (8:23)

### **3.2.4 Pasivos contingentes**

Son todas aquellas garantías que otorgan las instituciones financieras con el único fin y objetivo de garantizar obligaciones de sus clientes, a favor de terceras personas, las mismas pueden llegar a asumir como obligaciones propias de la institución bancaria, en caso de incumplimiento de pago por el deudor directo.

Entre estas operaciones se encuentran las siguientes:

- ✓ “Otorgar garantías;
- ✓ Prestar avales;
- ✓ Otorgar fianzas;
- ✓ Emitir o confirmar cartas de crédito.”. (8:23)

### **3.2.5 Servicios**

Entre estos servicios se encuentran las siguientes:

- ✓ “Actuar como fiduciario;
- ✓ Comprar y vender moneda extranjera, tanto en efectivo como en documentos;
- ✓ Apertura de cartas de crédito;
- ✓ Efectuar operaciones de cobranza;
- ✓ Realizar transferencia de fondos; y,
- ✓ Arrendar cajillas de seguridad.

La Junta Monetaria podrá, previa opinión de la Superintendencia de Bancos, autorizar a los bancos a realizar otras operaciones y prestar otros servicios que no estén contemplados en esta Ley, siempre y cuando los mismos sean compatibles con su naturaleza.”. (8:24)

“Los bancos también ofrecen el servicio de banca electrónica, el cual consiste en un sistema que permite a los usuarios realizar, desde cualquier computadora conectada a internet, operaciones bancarias como transferencias de fondos, pago de facturas y solicitud de préstamos.

Cada banco tiene su propio sistema para ofrecer este servicio.

Al concentrar el dinero de los ahorrantes, la banca genera la posibilidad de canalizarlo por diferentes vías que otorgan diversos grados de rendimiento: una parte es para los clientes y otra para la ganancia del banco. Una función más de la banca es facilitar el flujo de dinero a través de medios de pago como son las tarjetas de crédito y débito, los cheques, las transferencias electrónicas, etc.

Todas las actividades de la banca están reguladas por leyes financieras y son supervisadas por la Superintendencia de Bancos.”. (1:12)

### **3.3 Procedimientos de auditoría interna**

La auditoría interna como toda ciencia, cuenta con procedimientos que son utilizadas para llevar a cabo su realización, dentro de estas se pueden mencionar:

#### **3.3.1 Procedimientos**

Es el conjunto de técnicas de investigación que utiliza el auditor interno para la realización del examen de la auditoría, entre estas están:

- ✓ Estudio general,
- ✓ Análisis,
- ✓ Inspección,
- ✓ Confirmación,
- ✓ Investigación,
- ✓ Declaraciones o certificaciones,
- ✓ Observación, y
- ✓ Cálculo.

#### **3.3.2 Alcance y oportunidad de los procedimientos**

El alcance no es más que la extensión que se le da a los procedimientos, es decir la intensidad y profundidad con que se aplican en la práctica.

El alcance lo determina el elemento más importante y fundamental el grado de eficacia del control interno de la empresa o institución bancaria.

La oportunidad no es más que la época en que han de aplicarse los procedimientos en las distintas actividades y operaciones que realiza la empresa o institución bancaria.

### **3.3.3 Objetivos de la aplicación de los procedimientos**

Los objetivos que persiguen los procedimientos de auditoría interna es realizar un trabajo de calidad, para ello deben de tomarse las siguientes condiciones:

- ✓ Planificación y supervisión de la auditoría,
- ✓ Conocer y evaluar el control interno, y
- ✓ Dejar evidencia suficiente y adecuada.

Para cumplir con estas condiciones el auditor interno debe de dejar en sus papeles de trabajo, la evidencia suficiente y adecuada de los procedimientos de auditoría interna utilizadas, su planeación, supervisión y la evidencia del conocimiento y evaluación del control interno de la entidad o institución bancaria.

### **3.3.4 Clases de evidencia de auditoría interna**

En el desarrollo del trabajo de la auditoría interna se puede hallar con evidencias suficientes y competentes; a continuación se describe cada uno de ellos:

#### **a) Suficiente**

Significa que el auditor examinó la cantidad necesaria de actividades y operaciones y que la evidencia está basada en hechos adecuados y convincentes.

**b) Apropriada y/o adecuada**

Significa que la evidencia que examinó el auditor es de calidad, confiable y que la misma puede obtenerse de la mejor manera utilizando técnicas de auditoría apropiadas.

**3.3.5 Técnicas y procedimientos en el proceso de la auditoría interna**

**a) “Pruebas de controles (de cumplimiento)”**

Son pruebas que se efectúan para determinar si los controles internos establecidos para mitigar el riesgo de errores e irregularidades, están operando con efectividad, dentro de los ciclos de transacciones. Dentro de estas pruebas se tienen:

- ✓ Control de autorización.
- ✓ Controles de procesamiento de transacciones.
- ✓ Controles de verificación.
- ✓ Controles de salvaguarda física.

**b) Pruebas sustantivas**

Son pruebas para detectar errores materiales en saldos de cuentas y en transacciones. Dentro de ellas se tienen:

- ✓ Procedimientos analíticos.
- ✓ Pruebas de detalle.

**c) Pruebas de doble propósito**

Significan que verifican la exactitud de los saldos y durante su ejecución se verifican también que las técnicas de control están operando con efectividad.

El enfoque moderno de la auditoría interna, se basa en la aplicación de pruebas de doble propósito, ya que se logrará la eficiencia de los controles gerenciales y contables y también, obtener la razonabilidad sobre los saldos de las cuentas de los estados financieros.

Ejemplo de estas pruebas:

- ✓ Pruebas de conciliaciones bancarias.
- ✓ La observación física del inventario.". (12:108-109)

### **3.4 Procedimientos a considerar en la revisión de operaciones de una agencia de un banco privado nacional**

Como se mencionó en el numeral 3.3.1 del presente capítulo, los procedimientos son el conjunto de técnicas de investigación que utiliza el auditor para la realización del examen de la auditoría, a continuación se describen los procedimientos que son considerados en la revisión de las operaciones que realiza una agencia de un banco privado nacional.

#### **3.4.1 Arqueos de efectivo moneda nacional y extranjera**

Procedimientos de auditoría para su revisión:

- ✓ Realizar arqueos físicos del 100% del numerario a cargo de receptores pagadores, el cual deberá realizarse en la ventanilla de cada persona, en presencia del receptor pagador, el cual debe de evidenciar mediante cédula de arqueos, de la integración del efectivo físico.
- ✓ Realizar arqueos físicos del 100% del numerario a cargo del jefe de agencia en un sitio fuera del alcance del público.
- ✓ Realizar arqueos y cuadros del numerario de bóveda en moneda nacional y extranjera.

- ✓ Del numerario en bóveda recontar el 100% de los billetes en las denominaciones de Q200.00, Q100.00, Q50.00, deteriorados y US\$ dólares.
- ✓ Recontar de forma selectiva los billetes en las denominaciones de Q20.00, Q10.00, Q5.00, Q1.00 y Q0.50.
- ✓ Recontar de forma global las bolsas selladas de las monedas de las distintas denominaciones.
- ✓ Verificar que el numerario se encuentre careado, precintado, este último deberá contener fecha, firma y sello de la persona responsable.
- ✓ Verificar que no se mantenga la existencia de billetes falsos en las cajas.
- ✓ De existir algún faltante o sobrante en el momento del arqueo este debe ser reportado, documentado y operado en el instante del arqueo, debidamente firmado, sellado y certificado en el sistema.
- ✓ Terminado el arqueo del efectivo en moneda nacional y extranjera, deberá de cotejarse los saldos arqueados contra los saldos contables para determinar sobrantes o faltantes.
- ✓ Solicitar al jefe de agencia el cuadro general de la agencia en moneda nacional y extranjera; así como, los libros auxiliares de moneda nacional y extranjera, de estos últimos verificar si los mismos estén actualizados.
- ✓ Verificar que los saldos de efectivos en poder de los receptores pagadores y de la agencia no rebasen los límites autorizados.

### **3.4.2 Formas en blanco y valorizadas**

Procedimientos de auditoría para su revisión:

- ✓ Solicitar al jefe de agencia los libros auxiliares en donde se lleva el control de las formas, verificando que los mismos no tengan borrones, tachones, que la correlatividad que este rebajado de forma cronológica

en el libro auxiliar, que los movimientos de ingresos y egresos estén justificados, poniendo énfasis en las formas que son reportadas como anuladas y que los saldos estén actualizados.

- ✓ Verificar que las formas se encuentren resguardados en la bóveda de la agencia y que estén a cargo del jefe de la agencia.
- ✓ Solicitar al jefe de agencia todas las formas en blanco para realizar los arqueos físicos las cuales se encuentran bajo la custodia de la agencia.
- ✓ Generar del sistema de procesamiento de datos los saldos contables de las formas a la fecha de la intervención de la agencia.
- ✓ Conciliar las formas en blanco y valorizadas a cargo del jefe de agencia, con los saldos que presentan los libros auxiliares y contables.
- ✓ Verificar la antigüedad de las siguientes formas: chequeras, tarjetas de débito y crédito pendientes de entregar mayores a tres meses de su solicitud.
- ✓ Solicitar físicamente los cheques rechazados bajo custodia de la agencia, para determinar el tiempo que llevan resguardados en la agencia, así como la labor administrativa que ha realizado el personal para la entrega de los mismos a los clientes.
- ✓ Verificar que las formas anuladas que se reportan en los libros auxiliares estén anotadas en el apartado de observaciones en el cuadro general de la agencia, el cual debe de indicar el tipo de forma, correlativo y el motivo de su anulación; la misma deberá estar adjunta a la póliza contable de la agencia.
- ✓ Verificar en el libro auxiliar de cheques de caja en moneda nacional y extranjera contra el archivo de cheques de caja, su correlatividad, que el monto consignado en el voucher concuerde con el libro auxiliar, que lleve la solicitud de cheques de caja y que este adjunta la documentación de soporte entre estos: fotocopia del Documento Personal de Identificación del comprador de ser persona individual,

nota firmada por el representante legal en donde se autoriza la compra de ser una persona jurídica.

- ✓ Verificar que los cheques de caja reportados como anulados en los libros auxiliares se encuentren anulados en el sistema de procesamiento electrónico de datos.

### **3.4.3 Expedientes de cuentas de depósito y su actualización de formulario IVE**

Procedimientos de auditoría para su revisión:

- ✓ Generar del sistema electrónico de datos el total de cuentas por producto aperturadas en la agencia y seleccionar el listado de las cuentas a evaluar.
- ✓ Solicitar al jefe de agencia los expedientes de la muestra seleccionada y que los mismos contengan la siguiente documentación: tarjeta del registro de firmas; formulario para inicio de relaciones IVE-IR-01 (persona o empresa individual) e IVE-IR-02 (persona jurídica) y sus anexos; fotocopia del documento personal de identificación de los firmantes, en caso de ser extranjero fotocopia del pasaporte; fotocopia reciente de recibo del servicio de agua, luz o teléfono; fotocopia de la patente de comercio de la empresa y formulario de inscripción ante la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT) si es negocio propio.

De ser sociedades mercantiles la siguiente documentación: fotocopia de la escritura pública de constitución con su testimonio e inscripción definitiva en el registro mercantil; fotocopias de las patentes de sociedad y empresa; fotocopia del acuerdo gubernativo o documento similar esto aplica en caso de fundaciones o iglesias; fotocopia del nombramiento del representante legal con su inscripción en el

Registro Mercantil, fotocopia del documento personal de identificación o pasaporte del representante legal; verificar que el expediente haya sido verificado y revisado por la Unidad de Cumplimiento; verificar la actualización del formulario IVE en el sistema de procesamiento electrónico de datos.

- ✓ Verificar la documentación del expediente de las cuentas en formación si la agencia tuviera.
- ✓ Evaluación general del cumplimiento de la Ley del Lavado de Dinero u Otros Activos y la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo.
- ✓ Verificar que los formularios IVE-IR-01 (persona o empresa individual) e IVE-IR-02 (persona jurídica) estén actualizados; la información general consignada en los mismos; el monto aproximado mensual a manejar con base a los ingresos y egresos mensuales del solicitante; que estén debidamente firmados por el personal responsable.
- ✓ Verificar que los formularios IVE-BA-03 transacciones por montos mayores o iguales a US\$10,000.00 estén llenos correctamente y enviados a la Unidad de Cumplimiento el día siguiente al realizar la operación.
- ✓ Verificar que el formulario IVE-BA-04 reporte de transacciones inusuales este lleno correctamente.
- ✓ Evaluar al personal de la agencia sobre el conocimiento de la Ley del Lavado de Dinero u Otros Activos y la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo.

#### **3.4.4 Evaluación de aspectos de seguridad e instalación**

En este apartado se evalúa todo lo relacionado a aspecto de seguridad e instalación de la agencia, en el primer aspecto se puede mencionar lo siguiente:

- ✓ Si la agencia cuenta con agentes de seguridad y si los mismos se presentan con suficiente anticipación.

- ✓ Se tiene control dual de llaves en las puertas principales de acceso a la agencia.
- ✓ La activación de la alarma el día anterior, así como la desactivación correcta del panel de control.
- ✓ Si previo al ingresar a las instalaciones de la agencia, los encargados de seguridad solicitan identificación a los delegados de auditoría interna.
- ✓ Si la agencia cuenta con mueble para el resguardo de armas de clientes y si el personal de seguridad registran bolsas, maletines a las personas que ingresan a la agencia.
- ✓ Existen botones de pánico y sensores de movimiento en lugares estratégicos.
- ✓ Ubicación de cámaras en puntos estratégicos.
- ✓ Existencia y ubicación de extintores de incendio.

En el segundo aspecto se puede mencionar lo siguiente:

- ✓ Existencia de planta eléctrica, la fecha del último mantenimiento.
- ✓ Estado de la pintura tanto interior como exterior.
- ✓ Iluminación, limpieza y jardinería interior y exterior.
- ✓ Mobiliario y equipo en buen estado.
- ✓ Luces de emergencia, rótulos luminosos.
- ✓ Cartelera de productos y servicios que presta la agencia a la vista del público.

#### **3.4.5 Evaluación del control interno**

El control interno se define como "el proceso diseñado y efectuado por los encargados del gobierno corporativo, la administración y otro personal para proporcionar seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de la entidad,

respecto a la confiabilidad de la información financiera, efectividad y eficacia de las operaciones y el cumplimiento de las leyes y la reglamentación aplicable” (19:69)

Para la evaluación del control interno en una agencia de un banco privado, se deben de considerar factores internos y externos que pudieran afectar a la misma, a continuación se presentan los que se consideran de mayor importancia:

- ✓ Área de caja y bóveda.
- ✓ Resguardo de valores en bóveda.
- ✓ Arqueo y conciliación de formas en blanco y valorizadas.
- ✓ Evaluación de otros aspectos.

#### **3.4.6 Solicitud de servicio de banca en línea**

Procedimientos de auditoría para su revisión:

- ✓ Solicitar al auxiliar administrativo las solicitudes por el servicio de banca en línea, emitidas después de la fecha de la última intervención de auditoría interna a la fecha de la intervención, verificando que la firma de la solicitud coincida con la que esta consignada en la fotocopia del documento personal de identificación y que la misma esté firmada en ambos lados.
- ✓ Verificar que las casillas sin ser utilizadas se encuentran anuladas y que en la solicitud se consigne la firma del empleado que la recibe y la del que autoriza.
- ✓ Verificar que se adjunte la fotocopia del documento personal de identificación; que la solicitud esté impresa en ambos lados y no separado.
- ✓ Verificar la firma consignada en la solicitud contra la que está registrada en el sistema de procesamiento de datos.

### **3.4.7 Créditos colocados**

Procedimientos de auditoría para su revisión:

- ✓ Seleccionar una muestra de los préstamos reportados en el balance de cartera, referido a la fecha en la cual se realizará la revisión, considerando para la selección el producto con mayor representación a nivel de colocación, así como los préstamos que reportan algún atraso en el capital y que se hayan otorgado recientemente.
- ✓ Verificar que los deudores de préstamos objeto de revisión, cumplan con los requisitos generales establecidos en la normativa específica.
- ✓ Verificar que el expediente administrativo de los préstamos objeto de revisión, contengan la información y documentación general del solicitante (Persona Individual y/o Jurídica), establecida en la normativa interna y externa aplicable.
- ✓ Verificar que el expediente administrativo del préstamo objeto de revisión, cuente con la documentación que se utilizó para la evaluación de la capacidad de pago y cotejar la coincidencia de la información descrita en ésta.
- ✓ Verificar que los ingresos reportados por el solicitante, sean coherentes con los ingresos promedio detallados en el estado de cuenta bancario presentado por el mismo.
- ✓ Verificar que en los otorgamientos de los préstamos objetos de revisión, se realicen las etapas de proceso para la gestión de los activos crediticios, establecidos por la administración (entrega y recepción de documentación, investigación y verificación de datos, análisis de solicitantes o deudores, aprobación, formalización, desembolso, resguardo de expedientes, recuperación y seguimiento).
- ✓ Verificar si la agencia ha realizado gestiones de cobro para préstamos que reportan atraso en el pago de capital e intereses.

### **3.4.8 Pago de remesas familiares**

Procedimientos de auditoría para su revisión:

- ✓ Solicitar los pagos de remesas familiares mayores a USD2,000.00, del último mes a la fecha de la revisión.
- ✓ Verificar en el formulario de autorización de pagos de remesas familiares, lo siguiente: nombre de la empresa remesadora, país de donde proviene la transferencia, nombre del solicitante, nombre del beneficiario, forma de pago al beneficiario, firma y sello del empleado que autoriza la operación.

### **3.4.9 Captación de depósitos de ahorros de clientes**

Procedimientos de auditoría para su revisión:

- ✓ Elaborar cédula sumaria de los depósitos de ahorro recibidos del público.
- ✓ Verificar que el módulo de depósitos contenga los niveles de seguridad apropiados para que pueda ser consultado únicamente por el personal autorizado.
- ✓ De una muestra de clientes, verificar que en los expedientes se mantenga: el contrato debidamente lleno con los datos del cliente y las copias de los documentos necesarios para verificar la propiedad de las personas jurídicas y naturales.
- ✓ Verificar que los documentos estén custodiados de una forma apropiada en cuanto a orden, espacio físico y acceso al mismo.
- ✓ Revisar el registro de la provisión de intereses sobre los depósitos y realizar inspección visual del reporte generado con el fin de constatar que no existan provisiones no registradas.
- ✓ Recalcular los intereses que generaron las cuentas de depósitos de ahorro de la muestra seleccionada.

**CAPÍTULO IV**  
**AUDITORÍA INTERNA EN LA REVISIÓN DE OPERACIONES DE UNA**  
**AGENCIA DE UN BANCO PRIVADO NACIONAL**  
**(CASO PRÁCTICO)**

El trabajo de auditoría interna se enfoca a una agencia local; sin embargo, como se mencionó en los capítulos anteriores, todas las agencias realizan las mismas operaciones y prestan los mismos servicios; por ende, en todas las agencias se aplican los mismos procedimientos de auditoría, para el caso específico del banco privado nacional objeto de la investigación.

Toda la información referente al banco que se revela en el siguiente caso práctico, nombres de los empleados y valores, son ficticios.

Antes de realizar la auditoría, se deben desarrollar actividades previas, así como al final de la misma; las cuales se detallan a continuación:

- ✓ Hacer el nombramiento de los auditores que realizan la auditoría; emitido por el Auditor Interno o los coordinadores en ausencia de él; en dicho nombramiento se designa a uno de los auditores que coordinará la ejecución del trabajo.
- ✓ Planificar el trabajo de la auditoría.
- ✓ Verificar las deficiencias y recomendaciones del informe de la última auditoría realizada, para corroborar si fueron atendidas; así como verificar si son periódicas.
- ✓ Preparar el legajo de papeles de trabajo que se utilizaron para realizar la auditoría.
- ✓ El auditor debe verificar que todas las actividades contenidas en el programa de auditoría fueron realizadas.
- ✓ Verificar que todos los papeles de trabajo fueron firmados y sellados por las personas responsables.
- ✓ Elaborar el informe final de la auditoría realizada.

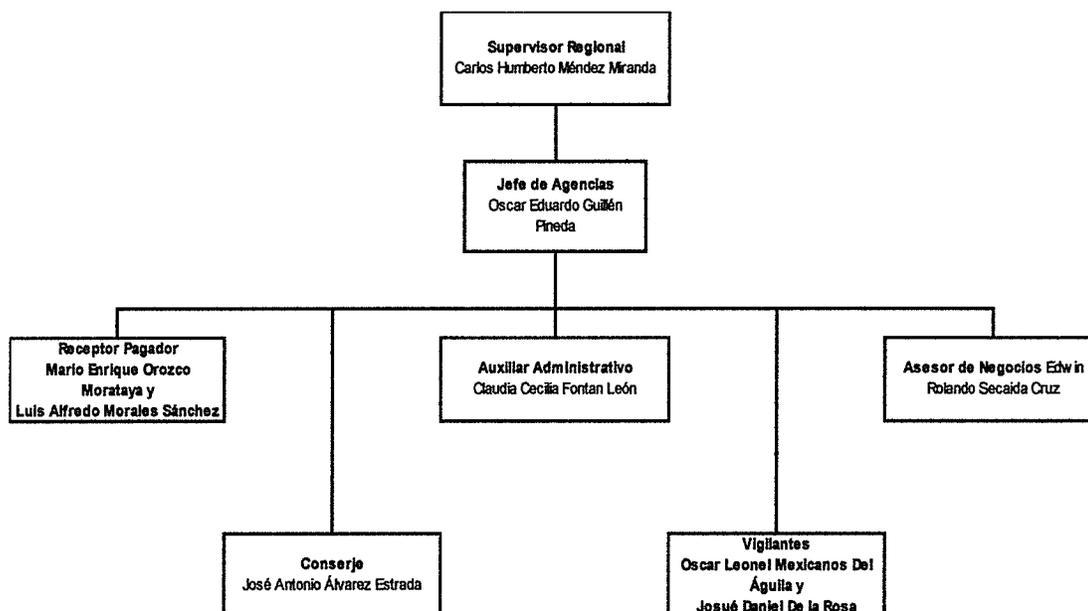
#### 4.1 Antecedentes

Banco La Última Esperanza, S.A., fue constituido el 28 de noviembre de 2,003; autorizado mediante dictamen de la Superintendencia de Bancos SIB-012-2003 de fecha 30 de julio de 2,003 y resolución de la Junta Monetaria JM-200-2003 de fecha 20 de noviembre de 2,003; y por el Registro Mercantil el 25 de noviembre de 2,003 para operar por tiempo indefinido en la República de Guatemala; iniciando operaciones el 21 de enero de 2,004 según autorización de la Superintendencia de Bancos SIB-030-2003 de fecha 07 de diciembre de 2,003.

El objetivo principal del banco es realizar las operaciones que las legislaciones y regulaciones bancarias y financieras vigentes le permitan a los bancos nacionales o extranjeros legalmente autorizados en el país; las más importantes son la captación de recursos del público por medio de depósitos, así como la colocación de recursos a través de préstamos.

La agencia bancaria de la presente auditoría, se encuentra ubicada en la 4ta. calle 2-72, Zona 1 del municipio de Guatemala del Departamento de Guatemala; con número 05 Agencia Centro Histórico.

Su estructura organizacional y personal operativo:



**Horario de atención al público:**

**Lunes – viernes: 9:00 a 18:00 horas**

**Sábados: 9:00 a 13:00 horas**

**Teléfono / Fax**

**22327160 / 22513025**

**Correo electrónico**

**Bancolaesperanza.agencia05@be.com.gt**

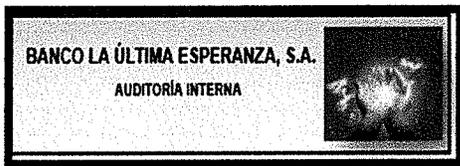
**Última auditoría realizada**

**10 de mayo del 2,014**

**Audidores designados**

**Johnny Ernesto Pedro Mateo (JEPM)**

**Marco Tulio Corzante Del Valle (MTCV)**



## 4.2 Nombramiento de auditoría interna

### NOMBRAMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA

NA-151-2016

Guatemala, 27 de junio de 2016

Señores:

Johnny Ernesto Pedro Mateo (Auditor Senior Coordinador)

Marco Tulio Corzante Del Valle (Auditor Junior)

Banco La Última Esperanza, S.A.

Presente

Estimados auditores:

Conforme al plan de trabajo de Auditoría Interna 2016, se les comunica que han sido nombrados para efectuar arqueo de efectivo y formas valorizadas, evaluación del control interno, revisión del cumplimiento de las Leyes Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, revisión de préstamos colocados, pagos de remesas familiares, captación de depósitos de ahorro, en la Agencia Centro Histórico, ubicada en la 4ta. calle 2-72, Zona 1 del municipio de Guatemala del Departamento de Guatemala; actividad que deberá realizarse del 07 al 22 de julio del año 2016.

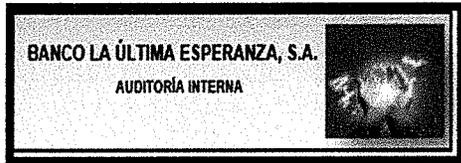
Los resultados del trabajo realizado, así como la presentación del respectivo informe, debe hacerse a más tardar tres días después de finalizada la auditoría.

Su responsabilidad concluye con el presente nombramiento hasta que las recomendaciones u observaciones de Auditoría Interna estén atendidas.

Atentamente,

Lic. Julio Estuardo Moreno Reyes

Auditor Interno



#### **4.3 Planificación del trabajo de auditoría interna**

### **Plan de Trabajo Auditoría en agencia Centro Histórico**

Guatemala, 28 de junio de 2016

Licenciado

Julio Estuardo Moreno Reyes

Auditor Interno

Edificio

Licenciado Moreno Reyes:

En atención a nombramiento NA-151-2016, de fecha 27 de junio del año en curso, someto a su consideración el plan de trabajo para realizar la auditoría en la Agencia No. 05 Centro Histórico.

El presente plan de trabajo incluye lo siguiente:

- I. Objetivos
- II. Aspectos generales
- III. Alcance
- IV. Personal y distribución del trabajo
- V. Aspectos diversos
- VI. Informe

#### **I. Objetivos**

- ✓ En el área de caja y bancos comprobar la existencia del efectivo en moneda nacional y/o extranjera, concilian con los saldos que presentan los registros auxiliares y contables de la agencia.

- ✓ Comprobar la existencia física de las formas en blanco y valorizadas, concilian con los saldos que presentan los registros auxiliares y contables de la agencia.
- ✓ Evaluar que las formas en blanco y valorizadas, estén reportadas en los libros auxiliares en forma cronológica.
- ✓ Determinar que los expedientes de las cuentas de depósito monetario, ahorro y plazo fijo, estén con la documentación requerida por la Institución y los que requiere el formulario para inicio de relaciones IVE-IR-01 (persona o empresa individual) e IVE-IR-02 (persona jurídica) y sus anexos.
- ✓ Evaluar que la información consignada en la documentación sea la correcta.
- ✓ Comprobar el conocimiento adquirido de los empleados de la agencia en prevención de Lavado de Dinero y Otros Activos así como el Financiamiento del Terrorismo.
- ✓ Evaluar las medidas de seguridad de la agencia, con el objeto de obtener las fortalezas y debilidades del mismo.
- ✓ Evaluar el estado físico de las instalaciones de la agencias y que las mismas son adecuadas para su funcionamiento.
- ✓ Evaluar el adecuado funcionamiento del control interno de la agencia.
- ✓ Identificar en el área de receptores pagadores y bóveda los riesgos que puedan afectar el patrimonio del banco.
- ✓ Determinar que los expedientes de las cuentas del servicio de banca en línea, estén con la documentación requerida por la Institución.
- ✓ Evaluar que la información consignada en la solicitud del servicio de banca en línea, persona individual o jurídica, sea la correcta.
- ✓ En la colocación de préstamos, verificar los procesos de otorgamientos, administración operativa, legalización y cobranza; control interno y riesgos asociados, la solvencia y solidez de la cartera y el cumplimiento de las principales disposiciones legales normativas y de políticas internas.

- ✓ Evaluar el proceso de recepción y pago de remesas familiares; control interno y riesgos asociados, entre estos el de país y reputacional.
- ✓ En la captación de depósitos de ahorros de clientes verificar que exista una adecuada presentación de los depósitos de ahorro pactado, su integridad y debido registro, control y cumplimiento de normativas establecidas por la administración.
- ✓ Evaluar el cumplimiento de las normas, políticas y procedimientos implementados por la Gerencia de Agencias.

## **II. Aspectos generales**

- ✓ Localización: la agencia se encuentra ubicada en 4ta. calle 2-72, Zona 1 del municipio de Guatemala del Departamento de Guatemala.
- ✓ Horarios: Lunes – Viernes: 9:00 a 18:00 horas; Sábados: 9:00 a 13:00 horas.
- ✓ Nombre del Jefe de Agencia: Oscar Eduardo Guillén Pineda.

## **III. Alcance**

La intervención iniciará el día miércoles 07 de julio a las 8:45 horas y finalizará el día viernes 22 de julio del año en curso, tiempo en el cual se realizarán las siguientes actividades:

- ✓ Arqueo de efectivo en moneda nacional y extranjera.
- ✓ Arqueo de documentos valorizados en custodia de la agencia.
- ✓ Arqueo físico de formas en blanco que están bajo la custodia de la agencia.
- ✓ Revisión de libros auxiliares
- ✓ Revisión de expedientes de cuentas de depósito y su actualización de formulario IVE.
- ✓ Evaluación de aspectos de seguridad e instalación de la agencia.

- ✓ Evaluación del control interno de la agencia.
- ✓ Revisión de las solicitudes de servicios banca en línea.
- ✓ Evaluación al personal del conocimiento de prevención del Lavado de Dinero y Otros Activos así como el Financiamiento del Terrorismo.
- ✓ Revisión de préstamos colocados.
- ✓ Revisión del pago de remesas familiares.
- ✓ Revisión de la captación de depósitos de ahorros de clientes.

#### **IV. Personal y distribución del trabajo**

Para la ejecución del presente plan de trabajo, se requiere de la participación de un Auditor Senior y un Auditor Junior, de acuerdo al nombramiento correspondiente, a continuación se describen sus atribuciones:

##### **Auditor Senior Johnny Ernesto Pedro Mateo:**

- ✓ Coordinar el trabajo a realizar
- ✓ Coordinar el acceso en la apertura de la agencia, verificando que se desactive la alarma de forma correcta.
- ✓ Arqueo de efectivo de receptores pagadores y bóveda de valores.
- ✓ Arqueo físico de las formas en blanco y documentos valorizados.
- ✓ Revisión de libros auxiliares, que no tengan borrones o tachones.
- ✓ Revisión de expedientes de cuentas de depósito y su actualización de formulario IVE.
- ✓ Evaluación del conocimiento de prevención del Lavado de Dinero y Otros Activos así como el Financiamiento del Terrorismo.
- ✓ Evaluación de aspectos de seguridad e instalación.
- ✓ Evaluación del control interno.
- ✓ Revisión de las solicitudes para realizar operaciones en línea.
- ✓ Elaboración del acta de la intervención.
- ✓ Elaboración del informe.

### **Auditor Junior Marco Tulio Corzante Del Valle:**

- ✓ Arqueo de efectivo de receptores pagadores y bóveda de valores.
- ✓ Arqueo físico de las formas en blanco y documentos valorizados.
- ✓ Revisión de libros auxiliares, que no tengan borradores o tachones.
- ✓ Revisión de expedientes de cuentas de depósito y su actualización de formulario IVE.
- ✓ Evaluación de aspectos de seguridad e instalación.
- ✓ Evaluación del conocimiento de prevención del Lavado de Dinero y Otros Activos así como el Financiamiento del Terrorismo.
- ✓ Evaluación del control interno.
- ✓ Revisión de las solicitudes para realizar operaciones en línea.
- ✓ Revisión de préstamos colocados.
- ✓ Revisión del pago de remesas familiares.
- ✓ Revisión de la captación de depósitos de ahorros de clientes.

### **V. Aspectos diversos**

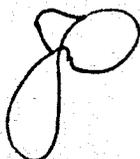
- ✓ El personal de Auditoría Interna estará presente a las 8:15 horas en la agencia.
- ✓ El arqueo físico del efectivo dará inicio a las 8:45 horas el día jueves 07 de julio de 2016.
- ✓ Previo al inicio del arqueo físico de efectivo, documentos valorizados y formas en blanco el Auditor Senior deberá inspeccionar los lugares donde son resguardados, para comprobar que los mismos estén resguardado de forma adecuada.
- ✓ El arqueo físico de efectivo, documentos valorizados y formas en blanco determinadas, deberán ser conciliadas con los saldos que reflejan los libros auxiliares y contables.

- ✓ Las deficiencias detectadas a cada área evaluada, deberán obtenerse evidencia suficiente y adecuada para su respaldo y sustento del informe.

## **VI. Informes**

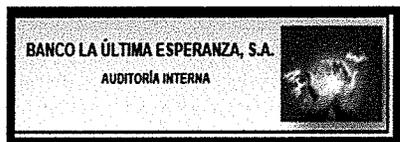
- ✓ Al terminar la intervención se realizará un acta del resultado y deficiencias encontradas.
- ✓ Elaboración de un informe general sobre los resultados obtenidos.

Atentamente,



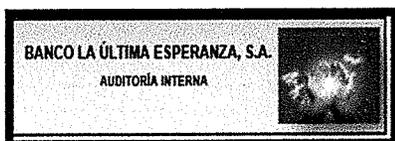
**Johnny Ernesto Pedro Mateo**  
**Auditor Senior**

#### **4.4 Ejecución del trabajo**



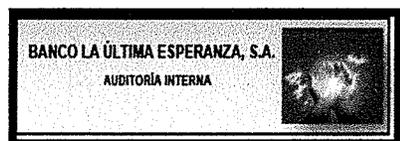
**BANCO LA ÚLTIMA ESPERANZA, S.A.  
PAPELES DE TRABAJO**

**AUDITORÍA INTERNA EN LA REVISIÓN DE LAS OPERACIONES DE LA  
AGENCIA No. 05 CENTRO HISTÓRICO**



## AGENCIA CENTRO HISTÓRICO ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO

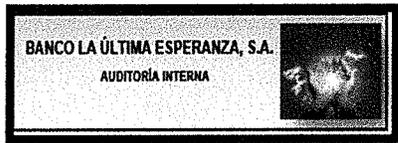
No	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA P/T	PÁGINA
1	Nombramiento de Auditoría Interna No. NA-151-2016.	NA	86
2	<b>Procedimientos de auditoría para la revisión de arqueo de efectivo moneda nacional o extranjera.</b>	A	87
3	Cédula centralizadora de efectivo moneda nacional Agencia Centro Histórico.	A-1	89
4	Cédula de arqueo físico de numerario de moneda nacional bóveda de valores Agencia Centro Histórico.	A-2	90
5	Libro de caja electrónica en moneda nacional al día 06 de julio de 2016.	A-2-1	91
6	Cédula de arqueo físico de numerario receptor pagador No. 1	A-3	92
7	Reporte de desglose de efectivo del receptor pagador No. 1	A-3-1	93
8	Cédula de arqueo físico de numerario receptor pagador No. 2	A-4	94
9	Reporte de desglose de efectivo del receptor pagador No. 2	A-4-1	95
10	Cédula centralizadora de efectivo moneda extranjera Agencia Centro Histórico.	B	96
11	Cédula de arqueo físico de numerario de moneda extranjera en bóveda de valores Agencia Centro Histórico.	B-1	97
12	Libro de caja electrónica en moneda extranjera al día 06 de julio de 2016.	B-1-1	98
13	Reporte "Balance de Auxiliar" al 06/07/2016, saldo de las cuentas contables de moneda nacional y extranjera.	B-2	99
14	<b>Procedimientos de auditoría para revisión de formas en blanco valorizadas en las agencias.</b>	C	101
15	Cédula de arqueo físico de formas en blanco y valorizadas de la Agencia Centro Histórico.	C-1	102
16	Cédula de arqueo físico de timbres.	C-2	104
17	Cédulas de arqueo físico de formas en blanco mayores de dos meses de su emisión.	C-3	105
18	Listado de libros auxiliares de la Agencia.	C-4	106
19	Reporte "Balance de Auxiliar" al 07/07/2016, saldo de las cuentas contables de las formas en blanco y valorizadas.	C-5	107
20	Reporte "Control Inventarios de Formas" generado del sistema de procesamiento electrónico de datos -Fénix-	C-6	108
21	Consulta de Cheques de Caja Anulado en la Agencia.	C-7	116
22	<b>Procedimientos de auditoría para la revisión selectiva de los expedientes de cuentas de depósito y la actualización del formulario IVE.</b>	D	117
23	Cédula de revisión de expedientes de cuentas monetarias aperturadas en la Agencia.	D-1	119
24	Cédula de revisión de expedientes de cuentas de ahorro aperturadas en la Agencia.	D-2	120
25	Cédula de revisión de expedientes de cuentas aperturadas a plazo fijo en la Agencia.	D-3	121
26	Cédula de revisión de expedientes en cuentas monetarias aperturadas a entidades en formación.	D-4	122
27	Cédula de revisión de formularios de IVE-BA-03, transacciones en efectivo igual o mayores a USD10,000.00.	D-5	123



## AGENCIA CENTRO HISTÓRICO ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO

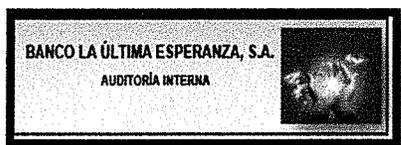
No	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA P/T	PÁGINA
28	Verificar el reporte de las transacciones inusuales, IVE-BA-04.	D-6	124
29	Cédula de resultados de la evaluación al conocimiento de Prevención de Lavado de Dinero (LD) y Financiamiento del Terrorismo (FT).	D-7	125
30	<b>Procedimientos de auditoría para la revisión de aspectos de seguridad e instalaciones de la agencia.</b>	E	131
31	Listado del personal que labora en la agencia.	E-1	133
32	Revisión de extintores y cámaras de seguridad.	E-2	134
33	Prueba de alarma.	E-3	135
34	Revisión de planta eléctrica.	E-4	136
35	<b>Evaluación del control interno de la agencia.</b>	F	137
36	Evaluación del control interno en pago de cheques mayores de Q5,000.00 en el cuadro general de la Agencia.	F-1	140
37	Evaluación del control interno en boletas de retiros de ahorro mayores de Q2,000.00 en el cuadro general de la agencia.	F-2	141
38	<b>Procedimientos de auditoría para la revisión selectiva de las solicitudes de servicio de banca en línea.</b>	G	142
39	Cédula de revisión de documentación e información.	G-1	143
40	<b>Procedimientos de auditoría para la revisión selectiva de préstamos colocados.</b>	H	144
41	Cédula verificación de la información general de los solicitantes de financiamientos.	H-1	145
42	Cédula verificación de la información consignada en las solicitudes de crédito contra la información reportada en el estado patrimonial.	H-2	146
43	Cédula de la gestión de cobros realizados.	H-3	147
44	<b>Procedimientos de auditoría para la revisión selectiva de los pagos de remesas familiares.</b>	I	148
45	Cédula para la verificación del pago de remesas familiares.	I-1	149
46	<b>Procedimientos de auditoría para verificar la captación de depósitos de ahorro de clientes.</b>	J	150
47	Cédula de revisión de la captación de depósitos de ahorro de clientes.	J-1	151
48	Cédula de revisión del recalcu de intereses por captación de depósitos de ahorros de clientes.	J-2	152
49	Cédula de hallazgos	K	153
50	Acta Administrativa No. 25-2016.	AD	155
51	Informe de Auditoría Interna.		158

\_\_\_\_\_  
Johnny Ernesto Pedro Mateo  
Auditor Senior



### CÉDULA DE MARCAS

MARCA	DESCRIPCIÓN
✓	Si cumple con el atributo
x	No cumple con el atributo
$\Sigma$ ✓	Sumado verticalmente
↻	Saldo enviado a papel de trabajo
©	Documentos anulados en el sistema de procesamiento electrónico de datos -Fénix-
▲	Cantidad disponible cotejado con los saldos que refleja el libro auxiliar
Λ	No aplica
PT	Papel de trabajo
HP	Hecho por
RP	Revisado por



<b>PT:</b>	<b>NA</b>
HP: MTCV	F: 27/06/2016
RP: JEPM	F: 28/06/2016

## NOMBRAMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA

NA-151-2016

Guatemala, 27 de junio de 2016

Señores:

Johnny Ernesto Pedro Mateo (Auditor Senior Coordinador)

Marco Tulio Corzante Del Valle (Auditor Junior)

Banco La Última Esperanza, S.A.

Presente

Estimados auditores:

Conforme al plan de trabajo de Auditoría Interna 2016, se les comunica que han sido nombrados para efectuar arqueo de efectivo y formas valorizadas, evaluación del control interno, revisión del cumplimiento de las Leyes Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, revisión de préstamos colocados, pagos de remesas familiares, captación de depósitos de ahorro, en la Agencia Centro Histórico, ubicada en la 4ta. calle 2-72, Zona 1 del municipio de Guatemala del Departamento de Guatemala; actividad que deberá realizarse del 07 al 22 de julio del año 2016.

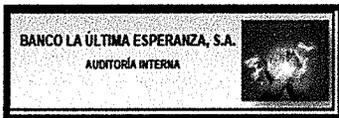
Los resultados del trabajo realizado, así como la presentación del respectivo informe, debe hacerse a más tardar tres días después de finalizada la auditoría.

Su responsabilidad concluye con el presente nombramiento hasta que las recomendaciones u observaciones de Auditoría Interna estén atendidas.

Atentamente,

Lic. Julio Estuardo Moreno Reyes

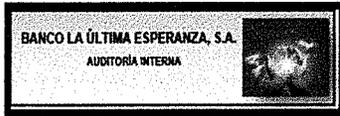
Auditor Interno



PT:	A 1/2
HP: MTCV	F: 28/06/2016
RP: JEPM	F: 29/06/2016

**PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA PARA REVISIÓN DE ARQUEOS DE EFECTIVO EN MONEDA NACIONAL Y EXTRANJERA**

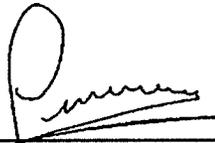
No.	Procedimientos	P/T Ref.	Hecho por:	Fecha
1	Arqueo de receptores pagadores y bóveda de valores:	A B	JEPM MTCV	07/07/2016
1.1	Solicitar al Jefe de la Agencia libro de caja electrónico del día anterior en moneda nacional.	A-2-1	MTCV	07/07/2016
1.2	Solicitar al Jefe de la Agencia libro de caja electrónico del día anterior en moneda extranjera.	B-1-1	MTCV	07/07/2016
1.3	Solicitar al Jefe de la Agencia los reportes desglose de efectivo de los receptores pagadores del día anterior.	A-3-1 A-4-1	MTCV	07/07/2016
2	Practicar arqueo y cuadre del efectivo en billetes de bóveda en moneda nacional y extranjera, con el siguiente alcance:	A-2 B-1	JEPM MTCV	07/07/2016
2.1	Conteo del 100% de billetes de Q200.00, Q100.00, Q50.00, deteriorados y US Dólares. (Billete deteriorado CGA-367-2004 del 06/04/2004).			
2.2	En forma selectiva conteo del billete de Q20.00, Q10.00, Q5.00, Q1.00, y Q0.50.			
2.3	Recuento global de bolsas selladas de las monedas de las distintas denominaciones, las bolsas abiertas deben contarse.			
3	Tomar nota de lo siguiente:			
3.1	A cargo del Jefe: El efectivo debe contarse en la bóveda o en un sitio fuera del alcance del público.	N/A	N/A	N/A
3.2	El arqueo del numerario a cargo de Receptores Pagadores debe realizarse en la ventanilla de cada persona, realizando como actividad paralela inspección de su lugar de trabajo, revisando todas las gavetas que disponga.	A-3 A-4	JEPM MTCV	07/07/2016
3.3	En ambos casos verificar que el numerario se encuentre careado, precintado -este precinto debe contener, fecha, firma y sello de responsable-. (Circular Informativa No. 044-2010 del 16/12/2010)	A-1 B	JEPM	07/07/2016
3.4	Estar atento en cuanto a la posibilidad de que las cajas mantengan billetes falsos.	A-3 A-4	JEPM MTCV	07/07/2016
3.5	Durante el arqueo de efectivo evitar que la persona que está siendo objeto de evaluación desvíe su atención a la actividad o que se aleje del lugar del arqueo. Todo faltante hasta Q100.00 puede ser reintegrado por el responsable, cifra mayor a Q100.00 debe ser reportado, documentado y operado como tal en el instante del arqueo; pero siempre formará parte del informe de resultados. (Oficio Circular No. 013-2009 del 23/01/2009)	A-2 A-3 A-4 B-1	MTCV	07/07/2016
4	Solicitar al Jefe de Agencia el cuadre general de la Agencia moneda nacional y extranjera.	✓	JEPM	07/07/2016
5	Solicitar al Jefe de Agencia los libros auxiliares de moneda nacional y extranjera.	✓	JEPM	07/07/2016
6	Imprimir del sistema de procesamiento electrónico de datos -Fénix- los saldos contables de moneda nacional y extranjera, a la fecha del arqueo general de la agencia.	B-2	MTCV	07/07/2016



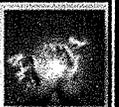
<b>PT:</b>	<b>A 2/2</b>
HP: MTCV	F: 28/06/2016
RP: JEPM	F: 29/06/2016

**PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA PARA REVISIÓN DE ARQUEOS DE EFECTIVO EN MONEDA NACIONAL Y EXTRANJERA**

No.	Procedimientos	P/T Ref.	Hecho por:	Fecha
7	Conciliar el efectivo en moneda nacional y extranjera (US\$) a cargo de los Receptores Pagadores y del Jefe de Agencia, con los saldos que presentan los registros auxiliares y contables.	A-2 A-3 A-4 B-1	JEPM MTCV	07/07/2016
8	Verificar que los saldos de efectivo en poder de los Receptores Pagadores y de la Agencia no rebasen los límites de efectivo aprobados. (Punto 10.11 del acta de la sesión número 12-2004 del 21/03/2004).	A-1	JEPM	07/07/2016

  
 \_\_\_\_\_  
 Marco Tulio Corzante Del Valle  
 Auditor Junior

  
 \_\_\_\_\_  
 Johnny Ernesto Pedro Mateo  
 Auditor Senior



**CÉDULA CENTRALIZADORA DE EFECTIVO  
MONEDA NACIONAL (Q)**

Arqueo practicado en: Agencia Centro Histórico

Resultados referidos al: 06 de julio de 2016

Arqueo practicado a: Oscar Eduardo Guillén Pineda

Cargo: Jefe de Agencia

**RESULTADOS OBTENIDOS**

Efectivo en bóveda Q 559,921.00 A-2

Efectivo receptores Q 50,236.63 A-3 y A-4

**Total efectivo verificado** Q 610,557.63  $\Sigma$ ✓

Saldos s/reg. Contables Q 610,557.63 B-2 Saldos s/libro M.N. Q 610,557.63

Diferencia: Q 0.00 Libros actualizados al: 06/07/2016

**El monto de las existencias arqueadas ascendió a: Seiscientos diez mil quinientos cincuenta y siete quetzales con sesenta y tres centavos.**

El empleado responsable hace constar que puso a disposición de Auditoría Interna todo el efectivo en Moneda Nacional a su cargo, el cual fue contado y verificado en su presencia, recibéndolo después del arqueo a su entera satisfacción.

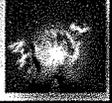
**Observaciones:**

- 1) La tenencia de efectivo autorizado para la agencia es: Mínimo Q400,000.00, Máximo Q800,000.00; por cajero Q50,000.00 a cada receptor pagador.
- 2) El numerario en bóveda y en poder de los receptores pagadores se encuentra careado, precintado el cual lleva fecha, firma y sello de responsable.

Esta intervención principió a las 14:00 horas y se dio por terminada a las 15:00 horas, del día: 07/07/2016 y después de leída la presente firmamos de conformidad.

Oscar Eduardo Guillén Pineda  
Jefe de Agencia

Johnny Ernesto Pedro Mateo  
Auditor Senior



**CÉDULA DE ARQUEO FÍSICO DE NUMERARIO  
DE MONEDA NACIONAL (Q)**

Arqueo practicado en: Agencia Centro Histórico Resultados referidos al: 06/07/2016

Arqueo practicado a: Oscar Eduardo Guillén Pineda Cargo: Jefe de Agencia

**RESULTADOS OBTENIDOS  
BÓVEDA DE VALORES**

BILLETES:		MONEDAS:		DETERIORADO:	
Q 200.00	<u>Q 103,000.00</u>	Q 1.00	<u>Q 4,000.00</u>	Q 200.00	<u>Q 400.00</u>
Q 100.00	<u>Q 375,100.00</u>	Q 0.50	<u>Q 2,500.00</u>	Q 100.00	<u>Q 5,400.00</u>
Q 50.00	<u>Q 31,200.00</u>	Q 0.25	<u>Q 1,480.00</u>	Q 50.00	<u>Q 3,300.00</u>
Q 20.00	<u>Q 16,500.00</u>	Q 0.10	<u>Q 550.00</u>	Q 20.00	<u>Q 1,500.00</u>
Q 10.00	<u>Q 7,800.00</u>	Q 0.05	<u>Q 290.00</u>	Q 10.00	<u>Q 350.00</u>
Q 5.00	<u>Q 4,300.00</u>	Q 0.01	<u>Q 100.00</u>	Q 5.00	<u>Q 110.00</u>
Q 1.00	<u>Q 2,000.00</u>	<b>Total monedas</b>	<u>Q 8,920.00</u> (b)Σ✓	Q 1.00	<u>Q 41.00</u>
Q 0.50	<u>Q 0.00</u>			Q 0.50	<u>Q 0.00</u>
<b>Total billetes</b>	<u>Q 539,900.00</u> (a)Σ✓			<b>Total billetes</b>	<u>Q 11,101.00</u> (c)Σ✓

Total de efectivo arqueado (a+b+c)    Q 559,921.00    **UA-1**  
 Total según sistema de caja            Q 559,921.00    **A-2-1**  
 Diferencia                                    Q 0.00    sobrante  faltante

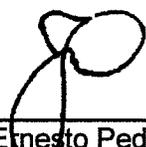
**El monto de las existencias arqueadas ascendió a: Quinientos cincuenta y nueve mil novecientos veintiún quetzales con 00/100.**

El empleado responsable hace constar que puso a disposición de Auditoría Interna todo el efectivo en moneda nacional a su cargo, el cual fue contado y verificado en su presencia, recibéndolo después del arqueo a su entera satisfacción.

**Observaciones:**

Esta intervención principió a las 12:00 horas y se dio por terminada a las 13:00 horas, del día: 07/07/2016 y después de leída la presente firmamos de conformidad.

  
 Oscar Eduardo Guillén Pineda  
 Jefe de Agencia

  
 Johnny Ernesto Pedro Mateo  
 Auditor Senior

  
 Marco Tulio Corzante Del Valle  
 Auditor Junior

**BANCO LA ÚLTIMA  
ESPERANZA, S.A.**

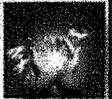
Libro de Caja Electrónico  
Al día .....: 06/07/2016

<b>PT:</b>	<b>A-2-1</b>
HP: MTCV	F: 07/07/2016
RP: JEPM	F: 11/07/2016

Sistema de Caja  
0005 Agencia Centro Histórico  
0001 Jornada Única  
0672 Reporte del Libro de Bóveda  
2531 Oscar Eduardo Guillén Pineda  
Moneda Quetzales

-Fénix-  
Página: 1  
Fecha: 07/07/2016  
Hora: 11:45:31

Denominaciones	Cantidad	Saldo Anterior	Recibido de Cajeros	Recibido de Bóveda de Reservas	Total Entradas	Entregado de Cajeros	Enviado a Bóveda de Reservas	Total Salidas	Saldo Actual
<b>Billetes</b>									
200.00	515	95,000.00	23,000.00	0.00	23,000.00	15,000.00	0.00	15,000.00	103,000.00
100.00	3,751	465,000.00	15,100.00	0.00	15,100.00	105,000.00	0.00	105,000.00	375,100.00
50.00	624	35,000.00	1,200.00	0.00	1,200.00	5,000.00	0.00	5,000.00	31,200.00
20.00	825	22,000.00	500.00	0.00	500.00	6,000.00	0.00	6,000.00	16,500.00
10.00	780	9,000.00	1,800.00	0.00	1,800.00	3,000.00	0.00	3,000.00	7,800.00
5.00	860	5,000.00	800.00	0.00	800.00	1,500.00	0.00	1,500.00	4,300.00
1.00	2,000	2,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2,000.00
<b>Monedas</b>									
1.00	4,000	4,300.00	0.00	0.00	0.00	300.00	0.00	300.00	4,000.00
0.50	5,000	2,500.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2,500.00
0.25	5,920	1,500.00	0.00	0.00	0.00	20.00	0.00	20.00	1,480.00
0.10	5,500	550.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	550.00
0.05	5,800	290.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	290.00
0.01	10,000	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
<b>Deteriorados</b>									
<b>Billetes</b>									
200.00	2	400.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	400.00
100.00	54	5,400.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	5,400.00
50.00	66	3,300.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3,300.00
20.00	75	1,500.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1,500.00
10.00	35	350.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	350.00
5.00	22	110.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	110.00
1.00	41	41.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	41.00
<b>Saldos</b>	<b>Σ</b>	<b>653,341.00</b>	<b>42,400.00</b>	<b>0.00</b>	<b>42,400.00</b>	<b>135,820.00</b>	<b>0.00</b>	<b>135,820.00</b>	<b>559,921.00</b>
<b>Saldo de Bóveda.....:</b>			<b>559,921.00</b>		<b>Saldo General.....:</b>		<b>610,557.63</b>		
<b>Saldo de Cajeros.....:</b>			<b>50,636.63</b>						



**CÉDULA DE ARQUEO FÍSICO DE NUMERARIO DE MONEDA NACIONAL**

Arqueo practicado en: Agencia Centro Histórico Resultados referidos al: 06/07/2016

Arqueo practicado a: Mario Enrique Orozco Morataya Cargo: Receptor Pagador 1

**RESULTADOS OBTENIDOS  
CAJERO No. 1**

BILLETES:		MONEDAS:		DETERIORADO:	
Q 200.00	<u>Q 11,000.00</u>	Q 1.00	<u>Q 450.00</u>	Q 200.00	<u>Q 200.00</u>
Q 100.00	<u>Q 4,500.00</u>	Q 0.50	<u>Q 107.50</u>	Q 100.00	<u>Q 300.00</u>
Q 50.00	<u>Q 4,550.00</u>	Q 0.25	<u>Q 41.75</u>	Q 50.00	<u>Q 250.00</u>
Q 20.00	<u>Q 860.00</u>	Q 0.10	<u>Q 11.50</u>	Q 20.00	<u>Q 180.00</u>
Q 10.00	<u>Q 110.00</u>	Q 0.05	<u>Q 8.80</u>	Q 10.00	<u>Q 70.00</u>
Q 5.00	<u>Q 310.00</u>	Q 0.01	<u>Q 0.66</u>	Q 5.00	<u>Q 125.00</u>
Q 1.00	<u>Q 28.00</u>	<b>Total monedas</b>	<u>Q 620.21 (b)Σ✓</u>	Q 1.00	<u>Q 55.00</u>
Q 0.50	<u>Q 0.00</u>			Q 0.50	<u>Q 0.00</u>
<b>Total billetes</b>	<u>Q 21,358.00 (a)Σ✓</u>			<b>Total billetes</b>	<u>Q 1,180.00 (c)Σ✓</u>

Total de efectivo arqueado (a+b+c) Q 23,158.21 **UA-1**

Total según sistema de caja Q 23,158.21 **A-3-1**

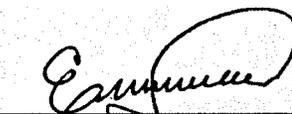
Diferencia Q 0.00 sobrante  faltante

**El monto de las existencias arqueadas ascendió a: Veintitrés mil ciento cincuenta y ocho quetzales con veintiún centavos.**

El empleado responsable hace constar que puso a disposición de Auditoría Interna todo el efectivo en moneda nacional a su cargo, el cual fue contado y verificado en su presencia, recibéndolo después del arqueo a su entera satisfacción.

**Observaciones:**

Esta intervención principió a las 8:45 horas y se dio por terminada a las 9:45 horas, del día: 07/07/2016 y después de leída la presente firmamos de conformidad.

  
Mario Enrique Orozco Morataya  
Receptor Pagador No. 1

  
Johnny Ernesto Pedro Mateo  
Auditor Senior

  
Oscar Eduardo Guillén Pineda  
Jefe de Agencia

**BANCO LA ÚLTIMA  
ESPERANZA, S.A.**

**Reporte de Desglose de Efectivo**

<b>PT:</b>	<b>A-3-1</b>
HP: MTCV	F: 07/07/2016
RP: JEPM	F: 11/07/2016

Sistema de Caja  
Moneda Quetzales  
Región Centro  
Agencia 0005 Centro Histórico  
Jornada Única  
Cajero 2414 Mario Enrique Orozco Morataya

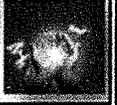
-Fénix-

Página: 1  
Fecha: 06/07/2016  
Hora: 17:30:55

Tipo Denominación	Cantidad		Total
<b>Billetes</b>			
Q 200.00	55	Q	11,000.00
Q 100.00	45	Q	4,500.00
Q 50.00	91	Q	4,550.00
Q 20.00	43	Q	860.00
Q 10.00	11	Q	110.00
Q 5.00	62	Q	310.00
Q 1.00	28	Q	28.00
<b>Monedas</b>			
Q 1.00	450	Q	450.00
Q 0.50	215	Q	107.50
Q 0.25	167	Q	41.75
Q 0.10	115	Q	11.50
Q 0.05	176	Q	8.80
Q 0.01	66	Q	0.66
<b>Deteriorados</b>			
<b>Billetes</b>			
Q 200.00	1	Q	200.00
Q 100.00	3	Q	300.00
Q 50.00	5	Q	250.00
Q 20.00	9	Q	180.00
Q 10.00	7	Q	70.00
Q 5.00	25	Q	125.00
Q 1.00	55	Q	55.00
<b>Total</b>		<b>Σ✓ Q</b>	<b>23,158.21</b>

----- Fin de Reporte -----

Banco: 001 La Ultima Esperanza, S.A. Agencia No.: 005  
 Operador: 0005002414 06/07/2016 17:31:25  
 Transacción: 1690 Cierre de Efectivo Q/\$ Documento:2414  
 Billete: Q 22,538.00  
 Monedas: Q 620.21  
 Total: Q 23,158.21  
 Código Protección: 153311



**CÉDULA DE ARQUEO FÍSICO DE NUMERARIO DE MONEDA NACIONAL**

Arqueo practicado en: Agencia Centro Histórico Resultados referidos al: 06/07/2016

Arqueo practicado a: Luis Alfredo Morales Sánchez Cargo: Receptor Pagador 2

**RESULTADOS OBTENIDOS**  
**CAJERO No. 2**

BILLETES:		MONEDAS:		DETERIORADO:	
Q 200.00	<u>Q 8,200.00</u>	Q 1.00	<u>Q 650.00</u>	Q 200.00	<u>Q 400.00</u>
Q 100.00	<u>Q 6,000.00</u>	Q 0.50	<u>Q 157.50</u>	Q 100.00	<u>Q 600.00</u>
Q 50.00	<u>Q 5,800.00</u>	Q 0.25	<u>Q 42.00</u>	Q 50.00	<u>Q 450.00</u>
Q 20.00	<u>Q 2,620.00</u>	Q 0.10	<u>Q 15.50</u>	Q 20.00	<u>Q 240.00</u>
Q 10.00	<u>Q 1,240.00</u>	Q 0.05	<u>Q 4.80</u>	Q 10.00	<u>Q 90.00</u>
Q 5.00	<u>Q 390.00</u>	Q 0.01	<u>Q 0.62</u>	Q 5.00	<u>Q 105.00</u>
Q 1.00	<u>Q 33.00</u>	<b>Total monedas</b>	<u>Q 870.42</u> (b)Σ✓	Q 1.00	<u>Q 40.00</u>
Q 0.50	<u>Q 0.00</u>			Q 0.50	<u>Q 0.00</u>
<b>Total billetes</b>	<u>Q 24,283.00</u> (a)Σ✓			<b>Total billetes</b>	<u>Q 1,925.00</u> (c)Σ✓

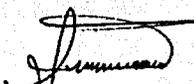
Total de efectivo arqueado (a+b+c)	<u>Q 27,478.42</u>	JA-1
Total según sistema de caja	<u>Q 27,478.42</u>	A-4-1
Diferencia	<u>Q 0.00</u>	sobrante <input type="checkbox"/> faltante <input type="checkbox"/>

**El monto de las existencias arqueadas ascendió a: Veintisiete mil cuatrocientos setenta y ocho quetzales con cuarenta y dos centavos.**

El empleado responsable hace constar que puso a la disposición de Auditoría Interna todo el efectivo en moneda nacional a su cargo, el cual fue contado y verificado en su presencia, recibéndolo después del arqueo a su entera satisfacción.

**Observaciones:**

Esta intervención principió a las 8:45 horas y se dio por terminada a las 9:45 horas, del día: 07/07/2016 y después de leída la presente firmamos de conformidad.

  
Luis Alfredo Morales Sánchez  
Receptor Pagador No. 2

  
Marco Tulio Corzante Del Valle  
Auditor Junior

  
Oscar Eduardo Guillén Pineda  
Jefe de Agencia

BANCO LA ÚLTIMA  
ESPERANZA, S.A.

Reporte de Desglose de Efectivo

PT:	A-4-1
HP: MTCV	F: 07/07/2016
RP: JEPM	F: 11/07/2016

Sistema de Caja  
Moneda Quetzales  
Región Centro  
Agencia 0005 Centro Histórico  
Jornada Única  
Cajero 2210 Luis Alfredo Morales Sánchez

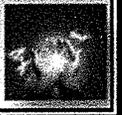
-Fénix-

Página: 1  
Fecha: 06/07/2016  
Hora: 17:35:55

Tipo Denominación	Cantidad		Total
<b>Billetes</b>			
Q 200.00	43	Q	8,600.00
Q 100.00	60	Q	6,000.00
Q 50.00	116	Q	5,800.00
Q 20.00	131	Q	2,620.00
Q 10.00	124	Q	1,240.00
Q 5.00	78	Q	390.00
Q 1.00	33	Q	33.00
<b>Monedas</b>			
Q 1.00	650	Q	650.00
Q 0.50	315	Q	157.50
Q 0.25	168	Q	42.00
Q 0.10	155	Q	15.50
Q 0.05	96	Q	4.80
Q 0.01	62	Q	0.62
<b>Deteriorados</b>			
<b>Billetes</b>			
Q 200.00	2	Q	400.00
Q 100.00	6	Q	600.00
Q 50.00	9	Q	450.00
Q 20.00	12	Q	240.00
Q 10.00	9	Q	90.00
Q 5.00	21	Q	105.00
Q 1.00	40	Q	40.00
	<b>Total</b>	<b>Σ✓ Q</b>	<b>27,478.42</b>

----- Fin de Reporte -----

Banco: 001 La Última Esperanza, S.A. Agencia No.: 005  
Operador: 0005002210 06/07/2016 17:37:00  
Transacción: 1690 Cierre de Efectivo Q/\$ Documento:2210  
Billete: Q 26,608.00  
Monedas: Q 870.42  
Total: Q 27,478.42  
Código Protección: 170221



**CÉDULA CENTRALIZADORA DE EFECTIVO  
MONEDA EXTRANJERA**

Arqueo practicado en: Agencia Centro Histórico  
Resultados referidos al: 06 de julio de 2016  
Arqueo practicado a: Oscar Eduardo Guillén Pineda  
Cargo: Jefe de Agencia

**RESULTADOS OBTENIDOS**

Efectivo en bóveda US\$14,962.00B-1  
Efectivo receptores US\$ 0.00  
**Total efectivo verificado US\$14,962.00Σ✓**

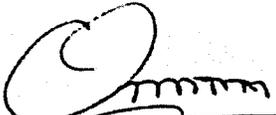
Saldos s/reg. Contables US\$14,962.00B-2      Saldos s/libro M.E. US\$14,962.00  
Diferencia: US\$ 0.00      Libros actualizados al: 06/07/2016

**El monto de las existencias arqueadas ascendió a: Catorce mil novecientos sesenta y dos dólares.**

El empleado responsable hace constar que puso a disposición de Auditoría Interna todo el efectivo en moneda extranjera a su cargo, el cual fue contado y verificado en su presencia, recibéndolo después del arqueo a su entera satisfacción.

**Observaciones: el numerario en bóveda se encuentre careado, precintado el cual lleva fecha, firma y sello de responsable.**

Esta intervención principió a las 10:30 horas y se dio por terminada a las 11:00 horas, del día: 07/07/2016 y después de leída la presente firmamos de conformidad.

  
\_\_\_\_\_  
Oscar Eduardo Guillén Pineda  
Jefe de Agencia

  
\_\_\_\_\_  
Johnny Ernesto Pedro Mateo  
Auditor Senior



**CÉDULA DE ARQUEO FÍSICO DE NUMERARIO  
DE MONEDA EXTRANJERA**

Arqueo practicado en: Agencia Centro Histórico Resultados referidos al: 06/07/2016

Arqueo practicado a: Oscar Eduardo Guillén Pineda Cargo: Jefe de Agencia

**RESULTADOS OBTENIDOS**

**BILLETES:**

**TIPO DE MONEDA: US\$**

**DENOMINACIÓN**

**TOTAL MONEDA EXTRANJERA**

US\$ 100.00

US\$ 10,200.00

US\$ 50.00

US\$ 2,950.00

US\$ 20.00

US\$ 1,520.00

US\$ 10.00

US\$ 50.00

US\$ 5.00

US\$ 210.00

US\$ 2.00

US\$ 0.00

US\$ 1.00

US\$ 32.00

**Total billetes** US\$ 14,962.00  $\Sigma \checkmark$

**Total monedas** US\$ 0.00

**Total efectivo arqueado** US\$ 14,962.00  $\Sigma \checkmark$  UB

**Total según sistema** US\$ 14,962.00 B-1-1

Sobrante  Faltante  Diferencia US\$ 0.00

**El monto de las existencias arqueadas ascendió a: Catorce mil novecientos sesenta y dos dólares.**

El empleado responsable hace constar que puso a disposición de Auditoría Interna todo el efectivo en moneda extranjera a su cargo, el cual fue contado y verificado en su presencia, recibéndolo después del arqueo a su entera satisfacción.

**Observaciones:**

Esta intervención principió a las 10:00 horas y se dio por terminada a las 10:30 horas, del día: 07/07/2016 y después de leída la presente firmamos de conformidad.

  
Oscar Eduardo Guillén Pineda  
Jefe de Agencia

  
Marco Tulio Corzante Del Valle  
Auditor Junior

**BANCO LA ÚLTIMA  
ESPERANZA, S.A.**

Libro de Caja Electrónico  
Al día .....: 06/07/2016

<b>PT:</b>	<b>B-1-1</b>
HP: MTCV	F: 07/07/2016
RP: JEPM	F: 11/07/2016

Sistema de Caja  
0005 Agencia Centro Histórico  
0001 Jornada Única  
0672 Reporte del Libro de Bóveda  
2531 Oscar Eduardo Guillén Pineda  
Moneda Dólares de Estados Unidos de América

-Fénix-  
Página: 1  
Fecha: 07/07/2016  
Hora: 11:46:42

Denominaciones	Saldo Anterior	Recibido de Cajeros	Recibido de Bóveda de Reservas	Total Entradas	Entregado de Cajeros	Enviado a Bóveda de Reservas	Total Salidas	Saldo Actual
<b>Billetes</b>								
100.00	10,200.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	10,200.00
50.00	2,950.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2,950.00
20.00	1,520.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1,520.00
10.00	50.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	50.00
5.00	210.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	210.00
2.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1.00	32.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	32.00
<b>Monedas</b>								
1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
0.50	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
0.25	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
0.10	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
0.05	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
0.01	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
<b>Deteriorados</b>								
100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
50.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
10.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
5.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
<b>Saldos</b>	<b>Σ✓ 14,962.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>14,962.00</b>
Saldo de Bóveda.....:		14,962.00		Saldo General.....:		14,962.00		
Saldo de Cajeros.....:		0.00						

-Fénix-

BANCO LA ÚLTIMA Sistema de Contabilidad Fecha: 07/07/2016  
 ESPERANZA, S.A. Balance de Auxiliar Hora: 11:50:17  
 Saldos al 06/07/2016 Nivel Programa 30

PT:	B-2 1/2
HP: MTCV	F: 07/07/2016
RP: JEPM	F: 11/07/2016

Usuario: JEPM  
 Tipo de Auxiliar: AGE Agencia  
 Código de Auxiliar: 005 Agencia Centro Histórico  
 Moneda Quetzales

Cuenta	Descripción		Saldo del Día
101101.02	Caja Dependencias	Q	610,557.63
101101.0501	Remesas en Tránsito/Agencias	Q	-

Σ✓ SALDO DEUDOR Q 610,557.63

AvPág= Página Siguiente.  
 RePág= Página Anterior.

AYUDA= Texto de Ayuda.  
 F3= Salir, F12= Cancelar.

BANCO LA ÚLTIMA Sistema de Contabilidad  
 ESPERANZA, S.A. Balance de Auxiliar  
 Saldos al 06/07/2016

-Fénix-  
 Fecha: 07/07/2016  
 Hora: 11:55:17  
 Nivel Programa 30

PT:	B-2 2/2
HP: MTCV	F: 07/07/2016
RP: JEPM	F: 11/07/2016

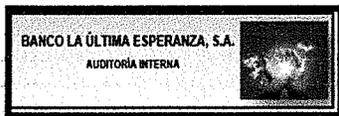
Usuario: JEPM  
 Tipo de Auxiliar: AGE Agencia  
 Código de Auxiliar: 005 Agencia Centro Histórico  
 Moneda Dólares de Estados Unidos de América

Cuenta	Descripción		Saldo del Día
101601.02	Caja Dependencias	\$	14,962.00
101601.0501	Remesas en Tránsito/Agencias	\$	-

Σ ✓ SALDO DEUDOR \$ 14,962.00

AvPág= Página Siguiete.  
 RePág= Página Anterior.

AYUDA= Texto de Ayuda.  
 F3= Salir, F12= Cancelar.



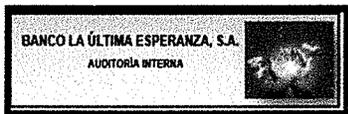
<b>PT:</b>	<b>C</b>
HP: MTCV	F: 29/06/2016
RP: JEPM	F: 30/06/2016

**PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA PARA REVISIÓN DE FORMAS EN BLANCO Y VALORIZADAS**

No.	Procedimientos	P/T Ref:	Hecho por:	Fecha
1	Solicitar todas las formas en blanco que se tengan en existencia en la Agencia.	✓	JEPM	08/07/2016
2	Solicitar el libro auxiliar por cada forma para revisar lo siguiente:	✓	JEPM	08/07/2016
2.1	Que no tengan borrones, tachones, otros.	C-4	JEPM	09/07/2016
2.2	Verificar la correlatividad y que los movimientos de ingresos y egresos estén justificados; y,	C-4	JEPM	09/07/2016
2.4	Que los saldos estén actualizados. (Circular Informativa 29-2011 del 06/08/2011)	C-4	JEPM	09/07/2016
3	Realizar los arqueos físicos de las formas en blanco que están bajo la custodia de la Agencia.	C-1 C-2	MTCV	08/07/2016
4	Imprimir del sistema de procesamiento electrónico de datos -Fénix- los saldos contables de las formas en blanco y valorizadas, a la fecha del arqueo general de la agencia.	C-5	MTCV	09/07/2016
5	Conciliar las formas en blanco y valorizadas a cargo del Jefe de Agencia, con los saldos que presentan los registros auxiliares y contables. (Circular Informativa No. 56-2010 de fecha 13/11/2010)	C-1 C-2	MTCV	08/07/2016
6	Verificar la antigüedad de las siguientes formas en blanco: chequeras, tarjetas de débito y de crédito pendientes de entrega (mayores de dos meses). (Circular Informativa No. 016-2010 del 07/04/2010)	C-3	MTCV	08/07/2016
7	Solicitar el listado de cheques rechazados bajo custodia de la agencia, para determinar el tiempo que llevan resguardados, así como la labor administrativa que ha realizado el personal para comunicarse con los clientes. (Oficio Circular No. 173 del 24/09/2010 y opinión de la Gerencia Jurídica GAJ-293-2011 del 26/09/2011)	C-1-1	MTCV	08/07/2016
8	Solicitar al Jefe de Agencia el reporte "Control Inventarios de Formas" generado del sistema de procesamiento electrónico de datos -Fénix- de las siguientes formas en blanco: cheques de caja, libretas de ahorro y certificado de depósito a plazo fijo (moneda nacional y extranjera), corroborar que concilie contra el arqueo físico realizado.	C-6	MTCV	09/07/2016
9	En el libro auxiliar de cheques de caja verificar que las formas en blanco anuladas se encuentren en el sistema de procesamiento electrónico de datos -Fénix- como anuladas.	C-7	MTCV	09/07/2016

  
 Marco Tulio Corzante Del Valle  
 Auditor Junior

  
 Johnny Ernesto Pedro Mateo  
 Auditor Senior



**CÉDULA DE ARQUEO FÍSICO DE  
FORMAS EN BLANCO Y VALORIZADAS**

<b>PT:</b>	<b>C-1</b>
<b>HP: MTCV</b>	<b>F: 08/07/2016</b>
<b>RP: JEPM</b>	<b>F: 12/07/2016</b>

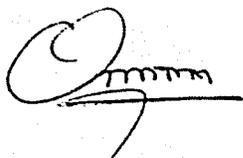
**Arqueo practicado en Agencia :** Agencia Centro Histórico  
**Arqueo practicado a:** Oscar Eduardo Guillén Pineda

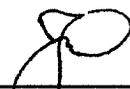
**Resultados al:** 07/07/2016  
**Cargo:** Jefe de Agencia

Cuentas	Del No.	Al No.	Arqueado físicamente	Saldo según contabilidad	Diferencia	Observaciones
914101.0205	Cheques rechazados		12	12	0	Ver papel de trabajo C-1-1.
914103.0101.02	1000015	1000017	3	3	0	
	1000103	1000113	11	11	0	
914103.0102.02	Talones de 50 cheques		5	5	0	
914103.0202.01	053245	053275	31	31	0	
	053276	053325	50	50	0	
914103.0202.02	Cheque de caja moneda extranjera US\$		19	19	0	
914103.0301.02	02341	02350	10	10	0	Moneda extranjera US\$
	02351	02400	50	50	0	Moneda nacional
914103.0302.02	04560	04570	11	11	0	
	04571	04595	25	25	0	
914103.0304.02	012763	012798	36	36	0	
	012801	012850	50	50	0	
914103.0501.02	Tarjetas de débito		3	3	0	
914103.0505.01	Tarjeta de crédito regional		0	0	0	
914103.0505.02	Tarjeta de crédito internacional		1	1	0	
914103.0505.03	Tarjeta de crédito oro		1	1	0	
914103.0602	030454	030500	47	47	0	Moneda nacional
	030438	030453	16	16	0	Moneda extranjera US\$
914103.0902	Giros		24	24	0	
914103.1201	Boleto de ornato Municipalidad de Guatemala		64	64	0	
914103.1202	Boleto de ornato Municipalidad de Mixco		4	4	0	
914103.13	Órdenes de pago		29	29	0	
914103.9902	Pólizas de seguros de caución		1140	1140	0	
914103.9903	836	1000	165	165	0	
	1001	2000	1000	1000	0	
914103.9904	Recibos de timbres notariales y forenses		166	166	0	

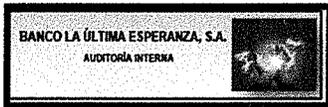
El Jefe Agencia intervenida hace constar que puso a disposición de Auditoría Interna, todos los formularios en blanco sin valor y formas valorizadas a cargo de su Agencia y que fueron arqueados y detallados en esta cédula y anexos, los cuales después del arqueo fueron recibidos a su entera satisfacción.

Esta intervención principió a las: 9:00 horas y se dio por terminada a las: 12:00 horas, del día: 08/07/2016 y después de leída la presente firmamos de conformidad:

  
Oscar Eduardo Guillén Pineda  
Jefe de Agencia

  
Johnny Ernesto Pedro Mateo  
Auditor Senior

  
Marco Julio Corzante Del Valle  
Auditor Junior



FORMAS EN BLANCO Y VALORIZADAS  
CÉDULA ANALÍTICA  
ARQUEO DE CHEQUES RECHAZADOS

PT:	C-1-1
HP: MTCV	F: 08/07/2016
RP: JEPM	F: 12/07/2016

Arqueo practicado en Agencia : Agencia Centro Histórico  
Arqueo practicado a: Oscar Eduardo Guillén Pineda

Resultados al: 07/07/2016  
Cargo: Jefe de Agencia

Cheques rechazados por otros bancos, en quetzales  
Cuenta de orden No. 914101.02.05

Fecha de Ingreso en agencia	No. de cuenta	Nombre del cuentahabiente	No. de cheque	Banco librador	Valor	Motivo del rechazo
17/07/2009	009-1-4530-2	Ana María Solórzano Ramírez	00123	Industrial	Q 1,200.00	Fondos insuficientes
29/07/2009	101-3-8534-1	Clara Judith Reyes	76493	Banrural	Q 1,050.00	Redacción incorrecta
14/08/2010	050-04648-7	Julio Alfredo Menegazo	00077	Industrial	Q 150.00	Firma incorrecta
01/09/2010	045-1-7895-2	Walter Hernández Barillas	83719	Inmobiliario	Q 1,795.14	Fondos insuficientes
18/09/2010	061-3-7014-3	Ana Paola Méndez Zacarías	00001	Inmobiliario	Q 1,339.40	Redacción incorrecta
23/09/2015	021-95237-8	Jessica Lisseth Pirir Pineda	00888	Trabajadores	Q 478.91	Endoso incorrecto
16/10/2015	021-00141-1	Julia Aracely Carney Sosa	71034	Reformador	Q 279.00	Endoso incorrecto
29/10/2015	077-1-9018-4	Ligia Calderón Morataya	52675	Banrural	Q 550.00	Endoso incorrecto
03/11/2015	104-2-6585-0	Floralma Quevedo Valle	00187	Internacional	Q 883.72	Endoso incorrecto
21/11/2015	021-3-4512-6	Torbía Méndez de Paz	64645	Banrural	Q 1,042.00	Fondos insuficientes
26/11/2015	013-3-2567-3	Antonio Ismael Vargas Castillo	98224	Industrial	Q 108.14	Fondos insuficientes
15/03/2016	074-00025-9	Carlos Armando Reyes Palma	73823	Reformador	Q 308.25	Firma incorrecta
<b>Total</b>					<b>Q 9,184.56</b>	

Observaciones: se determinó que los cheques rechazados números 00123, 76493, 00077, 83719 y 00001 llevan más de 5 años resguardados en la agencia, no se evidenció la labor administrativa que ha realizado el personal para comunicarse con los clientes.

El Jefe Agencia o de la Dependencia intervenida hace constar que puso a disposición de Auditoría Interna, todos los cheques rechazados por otros bancos, resguardados en su agencia y que fueron arqueados y detallados en esta cédula, los cuales después del arqueo fueron recibidos a su entera satisfacción.

Esta intervención principió a las: 12:00 horas y se dio por terminada a las: 13:00 horas, del día: 08/07/2016 y después de leída la presente firmamos de conformidad:

Oscar Eduardo Guillén Pineda  
Jefe de Agencia

Johnny Ernesto Pedro Mateo  
Auditor Senior

Marco Tulio Corzante Del Valle  
Auditor Junior



PT:	C-2
HP: MTCV	F: 08/07/2016
RP: JEPM	F: 12/07/2016

### CÉDULA DE ARQUEO FÍSICO DE TIMBRES

Arqueo practicado en: Agencia Centro Histórico

Resultados referidos al: 07/07/2016

Arqueo practicado a: Oscar Eduardo Guillén Pineda

Cargo: Jefe de Agencia

**TIMBRES**

DENOMINACIÓN	TOTAL ARQUEADO	
	CANTIDAD	MONTO Q.
Q 100.00	6	600.00
Q 50.00	27	1,350.00
Q 25.00	0	0.00
Q 10.00	329	3,290.00
Q 5.00	0	0.00
Q 3.00	0	0.00
Q 1.00	707	707.00
Forenses	0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>1,069</b>	<b>Q 5,947.00</b>

Total timbres según  
arqueo físico: Q 5,947.00  
Saldo según libro  
auxiliar: Q 5,947.00  
Saldo según  
contabilidad: Q 5,947.00 C-6

**Observaciones:** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

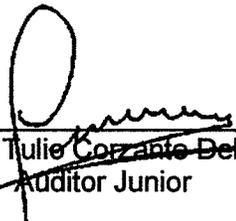
El jefe de la dependencia intervenida hace constar que puso a disposición de la Auditoria Interna, todos los formularios en blanco a cargo de su dependencia y que fueron arqueados y detallados en esta cédula, los cuales después del arqueo fueron recibidos a entera conformidad.

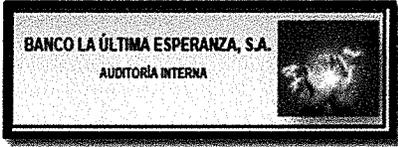
**Observaciones:**

Esta intervención principió a las 14:00 horas y se dio por terminada a las 15:30 horas, del día: 08/07/2016 y después de leída la presente firmamos de conformidad.

  
\_\_\_\_\_  
Oscar Eduardo Guillén Pineda  
Jefe de Agencia

  
\_\_\_\_\_  
Johnny Ernesto Pedro Mateo  
Auditor Senior

  
\_\_\_\_\_  
Marco Tulio Corzante Del Valle  
Auditor Junior



PT:	C-3
HP: MTCV	F: 08/07/2016
RP: JEPM	F: 12/07/2016

**CÉDULA DE ARQUEO FÍSICO DE FORMAS EN BLANCO  
MAYORES DE DOS MESES DE SU EMISIÓN**

Arqueo practicado en: Agencia Centro Histórico      Resultados Referidos al: 07/07/2016  
 Arqueo Practicado a: Oscar Eduardo Guillén Pineda      Cargo: Jefe de Agencia

	CANTIDAD	No. DE CUENTA	NOMBRE DEL CLIENTE	FECHA DE EMISIÓN
Chequeras de 25				
Chequeras de 50				
T. de Débito				
T. Crédito Reg.				
T. Crédito Int.				
T. Crédito Oro				

El jefe de la Dependencia intervenida hace constar que se puso a disposición de la Auditoría Interna, todos los formularios en blanco a cargo de su Dependencia y que fueron arqueados y detallados en esta cédula, los cuales después del arqueo fueron recibidos a entera conformidad.

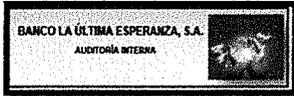
**Observaciones:**

Esta intervención principió a las 15:45 horas y se dio por terminada a las 16:20 horas, del día: 08/07/2016 y después de leída la presente firmamos de conformidad.

  
 Oscar Eduardo Guillén Pineda  
 Jefe de Agencia

  
 Marco Tulio Corzante Del Valle  
 Auditor Junior

  
 Johnny Ernesto Pedro Mateo  
 Auditor Senior



LISTADO DE LIBROS AUXILIARES DE LA AGENCIA

PT:	C-4
HP: JEPM	F: 09/07/2016
RP:	F:

Arqueo practicado en Agencia: Agencia Centro Histórico  
 Arqueo practicado a: Oscar Eduardo Guillén Pineda

Resultados referidos al: 08/07/2016  
 Cargo: Jefe de Agencia

No.	LIBROS DE AGENCIA	Última fecha de actualización	Atributos			Observaciones
			Libro autorizado	Libro en buen estado	Forrado y rotulado	
1	Cheques rechazados	05/05/2016	✓	✓	✓	
2	Talonarios de 25 cheques	08/07/2016	✓	✓	✓	
3	Talonarios de 50 cheques	08/07/2016	✓	✓	✓	
4	Cheques de caja moneda nacional	29/06/2016	✓	✓	✓	
5	Cheques de caja moneda extranjera	03/01/2016	✓	✓	✓	
6	Libretas de ahorro corriente	04/01/2016	✓	✓	✓	
7	Libretas de ahorro banco del niño	29/06/2016	✓	✓	✓	
8	Libretas de ahorro visionario	08/07/2016	✓	✓	✓	
9	Tarjetas de débito	08/07/2016	✓	✓	✓	
10	Tarjeta de crédito regional	05/01/2016	✓	✓	✓	
11	Tarjeta de crédito internacional	25/06/2016	✓	✓	✓	
12	Tarjeta de crédito oro	30/05/2016	✓	✓	✓	
13	Certificados de depósitos a plazo fijo	28/12/2015	✓	✓	✓	
14	Giros	17/11/2015	✓	✓	✓	
15	Boleto de ornato Municipalidad de Guatemala	08/07/2016	✓	✓	✓	
16	Boleto de ornato Municipalidad de Mixco	11/05/2016	✓	✓	✓	
17	Órdenes de pago	08/07/2016	✓	✓	✓	
18	Recibos para devolución de fondos	06/01/2016	✓	✓	✓	
19	Pólizas de seguros de caución	05/02/2016	✓	✓	✓	
20	Facturas por emisión de pólizas de seguros de caución	05/02/2016	✓	✓	✓	
21	Recibos de timbres notariales y forenses	05/01/2015	✓	✓	✓	
22	Entrega de chequeras	08/07/2016	✓	✓	✓	
23	Entrega de tarjetas de débito	08/07/2016	✓	✓	✓	
24	Arqueo Receptores Pagadores o reporte de totales por cajero	x	x	x	x	No se realiza arquezos sorpresivos por parte del Jefe de Agencia.
25	Entradas y Salidas del Personal	08/07/2016	✓	✓	✓	
26	Mantenimiento de planta eléctrica	31/12/2015	✓	✓	✓	
27	Pruebas de alarma	31/12/2015	✓	✓	✓	
28	Reversas	31/03/2016	✓	✓	✓	
29	Rotación de efectivo	x	x	x	x	No se realiza rotación de efectivos por parte de los receptores pagadores.
30	Sobrantes y faltantes a cargo de los receptores pagadores	x	x	x	x	No hay control
31	Solicitud de chequeras extraordinarias	08/07/2016	✓	✓	✓	
32	Timbres notariales y forenses	05/01/2016	✓	✓	✓	
33	Moneda nacional	08/07/2016	✓	✓	✓	
34	Moneda extranjera	08/07/2016	✓	✓	✓	
35	Actas	28/06/2016	✓	✓	✓	
36	Quejas Diáco	10/11/2015	✓	✓	✓	Queja resuelta.

✓ =Cumple                      x =No cumple

El jefe de la dependencia intervenida hace constar que se puso a disposición de la Auditoría Interna, todos los libros auxiliares a su cargo los cuales fueron revisados y detallados en esta cédula, y que después de la revisión fueron recibidos a entera satisfacción.

Esta intervención principió a las 09:00 horas y se dio por terminada a las 11:30 horas, del día: 09-07-2016 y después de leída la presente firmamos de conformidad.

Oscar Eduardo Guillén Pineda  
 Jefe de Agencia

Johnny Ernesto Pedro Mateo  
 Auditor Senior

-Fénix-

<b>BANCO LA ÚLTIMA</b>	Sistema de Contabilidad	Fecha: 08/07/2016	<b>PT:</b>
<b>ESPERANZA, S.A.</b>	Balance de Auxiliar	Hora: 10:30:17	<b>HP: MTCV</b>
	Saldos al 07/07/2016	Nivel Programa 30	<b>RP: JEPM</b>

Usuario: MTCorzanteV  
 Tipo de Auxiliar: AGE Agencia  
 Código de Auxiliar: 005 Agencia Centro Histórico  
 Moneda Quetzales

Cuenta	Descripción	Saldo del día
305102.0102	Cheques de caja agencias	0.00
305102.0501.02	Cheques de caja caducados agencias	0.00
305602.0102	Cheques de caja agencias	0.00
905101.0101.02	Timbres notariales y forenses	5,947.00
914101.0205	Cheques rechazados (otros bancos)	16.00
914103.0101.02	Talonario de 25 cheques	14.00
914103.0102.02	Talonario de 50 cheques	5.00
914103.0202.01	Cheque de caja moneda nacional	81.00
914103.0202.02	Cheque de caja moneda extranjera	19.00
914103.0301.02	Libretas de ahorro corriente	60.00
914103.0302.02	Libretas de ahorro banco del niño	37.00
914103.0304.02	Libretas de ahorro cuenta visionaria	36.00
914103.0501.02	Tarjetas de débito	3.00
914103.0505.01	Tarjeta de crédito regional	0.00
914103.0505.02	Tarjeta de crédito internacional	1.00
914103.0505.03	Tarjeta de crédito oro	1.00
914103.0602.01	Certificados de depósito a plazo moneda nacional	47.00
914103.0602.02	Certificados de depósito a plazo moneda extranjera	16.00
914103.0902	Giros	24.00
914103.1201	Boletos de ornato municipalidad de Guatemala	64.00
914103.1202	Boletos de ornato municipalidad de Mixco	12.00
914103.13	Órdenes de pago	29.00
914103.9901	Recibos para devolución de fondos	57.00
914103.9902	Formularios pólizas de seguros de caución	1,140.00
914103.9903	Facturas por emisión de pólizas de seguros de caución	1,165.00
914103.9903	Recibos de timbres notariales y forenses	166.00

Σ✓ SALDO DEUDOR 8,940.00

AvPág= Página Siguiente.  
 RePág= Página Anterior.

AYUDA= Texto de Ayuda.  
 F3= Salir, F12= Cancelar.

-Fénix-

**BANCO LA ÚLTIMA** Sistema de Depósitos Fecha: 09/07/2016  
**ESPERANZA, S.A.** Control Inventario de Formas Hora: 10:35:34  
 Saldos al 07/07/2016 Nivel Programa 22

<b>PT:</b>	<b>C-6 1/8</b>
HP: MTCV	F: 09/07/2016
RP: JEPM	F: 12/07/2016

Usuario: OEGuillénP  
 Moneda: Quetzales  
 Tipo de forma: Cheques de caja  
 Agencia: 05 Agencia Centro Histórico

Documento		Cantidad total	Fecha de entrega	Cantidad anulada	Cantidad disponible
Inicial	Final				
523605	523614	10	18/11/2014	-	-
521074	521104	31	21/12/2014	-	-
532555	532604	50	23/06/2015	2	-
053245	053275	31	19/05/2016	-	31
053276	053325	50	15/06/2016	-	50
				▲	<u>81</u>

AvPág= Página Siguiente.  
 RePág= Página Anterior.  
 F11= Más Información

AYUDA= Texto de Ayuda.  
 F3= Salir, F12= Cancelar.  
 F6= Agregar

**BANCO LA ÚLTIMA** Sistema de Depósitos -Fénix- Fecha: 09/07/2016  
**ESPERANZA, S.A.** Control Inventario de Formas Hora: 10:37:34  
 Saldos al 07/07/2016 Nivel Programa 22

<b>PT:</b>	<b>C-6 2/8</b>
HP: MTCV	F: 09/07/2016
RP: JEPM	F: 12/07/2016

Usuario: OEGuillénP  
 Moneda: US\$ Dólares de los Estados Unidos de América  
 Tipo de forma: Cheques de caja  
 Agencia: 05 Agencia Centro Histórico

Documento		Cantidad total	Fecha de entrega	Cantidad anulada	Cantidad disponible
Inicial	Final				
5751	5775	25	13/11/2013	-	-
5776	5800	25	21/11/2014	-	-
5901	5925	25	23/06/2015	-	-
53227	53245	19	15/06/2016	-	19
				▲	19

AvPág= Página Siguiete.  
 RePág= Página Anterior.  
 F11= Más Información

AYUDA= Texto de Ayuda.  
 F3= Salir, F12= Cancelar.  
 F6= Agregar

**BANCO LA ÚLTIMA** Sistema de Depósitos -Fénix-  
**ESPERANZA, S.A.** Control Inventario de Formas Fecha: 09/07/2016  
 Saldos al 07/07/2016 Hora: 10:35:34  
 Nivel Programa 22

<b>PT:</b>	<b>C-6 3/8</b>
HP: MTCV	F: 09/07/2016
RP: JEPM	F: 12/07/2016

Usuario: OEGuillénP  
 Moneda: Quetzales  
 Tipo de forma: Libretas de ahorro corriente  
 Agencia: 05 Agencia Centro Histórico

Documento		Cantidad total	Fecha de entrega	Cantidad anulada	Cantidad disponible
Inicial	Final				
83406	83505	100	23/11/2011	-	-
92601	92700	100	10/12/2012	-	-
101701	101800	100	08/02/2013	-	-
109201	109300	100	26/10/2014	-	-
118301	118400	100	13/11/2015	-	-
127251	127300	50	14/02/2016	-	-
02351	02400	50	15/06/2016	-	50
				▲	<u>50</u>

AvPág= Página Siguiente.  
 RePág= Página Anterior.  
 F11= Más Información

AYUDA= Texto de Ayuda.  
 F3= Salir, F12= Cancelar.  
 F6= Agregar

**BANCO LA ÚLTIMA** Sistema de Depósitos Fecha: 09/07/2016  
**ESPERANZA, S.A.** Control Inventario de Formas Hora: 10:37:34  
 Saldos al 07/07/2016 Nivel Programa 22

<b>PT:</b>	<b>C-6 4/8</b>
HP: MTCV	F: 09/07/2016
RP: JEPM	F: 12/07/2016

Usuario: OEGuillénP  
 Moneda: US\$ Dólares de los Estados Unidos de América  
 Tipo de forma: Libretas de ahorro corriente  
 Agencia: 05 Agencia Centro Histórico

Documento		Cantidad total	Fecha de entrega	Cantidad anulada	Cantidad disponible
Inicial	Final				
3262	3262	1	01/04/2013	-	-
70811	70820	10	18/08/2014	-	-
77465	77465	1	09/07/2015	-	-
02341	02350	10	15/06/2016	-	10
				▲	10

AvPág= Página Siguiente.  
 RePág= Página Anterior.  
 F11= Más Información

AYUDA= Texto de Ayuda.  
 F3= Salir, F12= Cancelar.  
 F6= Agregar

Documento		Cantidad total	Fecha de entrega	Cantidad anulada	Cantidad disponible
Inicial	Final				
280	280	1	26/06/2012	-	-
1305	1305	1	26/06/2012	-	-
3950	4080	131	04/08/2013	-	-
14351	14450	100	26/09/2014	-	-
20973	20973	1	07/12/2015	-	-
04546	04570	25	21/12/2015	-	11
04571	04595	25	28/05/2016	-	25
				▲	<u>36</u>

BANCO LA ÚLTIMA Sistema de Depósitos Fecha: 09/07/2016  
 ESPERANZA, S.A. Control Inventario de Formas Hora: 10:39:34  
 Saldos al 07/07/2016 Nivel Programa 22

PT:	C-6 5/8
HP: MTCV	F: 09/07/2016
RP: JEPM	F: 12/07/2016

Usuario: OEGuillénP  
 Moneda: Quetzales  
 Tipo de forma: Libretas de ahorro banco del niño  
 Agencia: 05 Agencia Centro Histórico

AvPág= Página Siguiente.  
 RePág= Página Anterior.  
 F11= Más Información

AYUDA= Texto de Ayuda.  
 F3= Salir, F12= Cancelar.  
 F6= Agregar

**BANCO LA ÚLTIMA** Sistema de Depósitos -Fénix-  
**ESPERANZA, S.A.** Control Inventario de Formas Fecha: 09/07/2016  
 Saldos al 07/07/2016 Hora: 10:39:34  
 Nivel Programa 22

<b>PT:</b>	<b>C-6 6/8</b>
HP: MTCV	F: 09/07/2016
RP: JEPM	F: 12/07/2016

Usuario: OEGuillénP  
 Moneda: Quetzales  
 Tipo de forma: Libretas de ahorro visionario  
 Agencia: 05 Agencia Centro Histórico

Documento		Cantidad total	Fecha de entrega	Cantidad anulada	Cantidad disponible
Inicial	Final				
101	200	100	26/06/2006	-	-
301	400	100	30/12/2007	-	-
501	600	100	04/08/2008	-	-
701	800	100	26/09/2009	-	-
1001	1100	100	07/12/2012	-	-
012763	012798	36	28/10/2014	-	36
012801	012850	50	30/06/2016	-	50
				▲	<u>86</u>

AvPág= Página Siguiente.  
 RePág= Página Anterior.  
 F11= Más Información

AYUDA= Texto de Ayuda.  
 F3= Salir, F12= Cancelar.  
 F6= Agregar

**BANCO LA ÚLTIMA** Sistema de Depósitos -Fénix-  
**ESPERANZA, S.A.** Control Inventario de Formas Fecha: 09/07/2016  
 Saldos al 07/07/2016 Hora: 10:44:51  
 Nivel Programa 22

<b>PT:</b>	<b>C-6 7/8</b>
HP: MTCV	F: 09/07/2016
RP: JEPM	F: 12/07/2016

Usuario: OEGuillénP  
 Moneda: Quetzales  
 Tipo de forma: Certificados a plazo fijo  
 Agencia: 05 Agencia Centro Histórico

Documento		Cantidad total	Fecha de entrega	Cantidad anulada	Cantidad disponible
Inicial	Final				
9482	9495	14	26/06/2011	-	-
12691	12691	1	30/12/2012	-	-
12692	12700	9	04/08/2012	-	-
13976	14000	25	26/09/2013	-	-
18289	18300	12	07/12/2014	-	-
030454	030500	47	28/10/2015	-	47
				▲	<u>47</u>

AvPág= Página Siguiente.  
 RePág= Página Anterior.  
 F11= Más Información

AYUDA= Texto de Ayuda.  
 F3= Salir, F12= Cancelar.  
 F6= Agregar

**BANCO LA ÚLTIMA** Sistema de Depósitos Fecha: 09/07/2016  
**ESPERANZA, S.A.** Control Inventario de Formas Hora: 10:48:45  
 Saldos al 07/07/2016 Nivel Programa 22

<b>PT:</b>	<b>C-6 8/8</b>
HP: MTCV	F: 09/07/2016
RP: JEPM	F: 12/07/2016

Usuario: OEGuillénP  
 Moneda: US\$ Dólares de los Estados Unidos de América  
 Tipo de forma: Certificados a plazo fijo  
 Agencia: 05 Agencia Centro Histórico

Documento		Cantidad total	Fecha de entrega	Cantidad anulada	Cantidad disponible
Inicial	Final				
18301	18325	25	01/06/2013	-	-
19351	19375	25	18/08/2014	-	-
02341	02365	25	09/07/2015	-	-
030438	030453	16	09/04/2016	-	16
				▲	16

AvPág= Página Siguiente.  
 RePág= Página Anterior.  
 F11= Más Información

AYUDA= Texto de Ayuda.  
 F3= Salir, F12= Cancelar.  
 F6= Agregar

**BANCO LA ÚLTIMA**  
**ESPERANZA, S.A.**

Sistema de Depósitos  
 Consulta de Cheques de Caja  
 Saldos al 08/07/2016

-Fénix-  
 Fecha: 09/07/2016  
 Hora: 12:30:17  
 DPBLUESA 221

<b>PT:</b>	<b>C-7</b>
HP: MTCV	F: 09/07/2016
RP: JEPM	F: 12/07/2016

Usuario: MTCorzanteV

Agencia: Agencia Centro Histórico

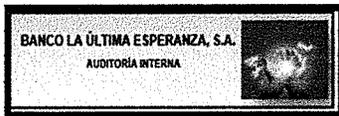
Cheques: ANULADOS Del 01/01/2016 al 08/07/2016

Moneda: Quetzales

No Cheque	Beneficiario	Valor
532592	José Pascual Díaz Chec	53,640.24
532600	Víctor Samuel Quiroa Salazar	300,000.00
		353,640.24

AvPág= Página Siguiete.  
 RePág= Página Anterior.  
 F11= Más Información

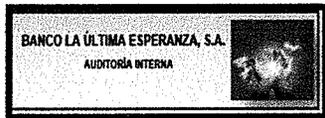
AYUDA= Texto de Ayuda.  
 F3= Salir, F12= Cancelar.  
 Intro= Continuar



<b>PT:</b>	<b>D 1/2</b>
HP: MTCV	F: 29/06/2016
RP: JEPM	F: 30/06/2016

**PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA PARA REVISAR SELECTIVAMENTE LOS EXPEDIENTES DE CUENTAS DE DEPÓSITO Y SU ACTUALIZACIÓN DE FORMULARIO IVE.**

No.	Procedimientos	PT Ref.	Hecho por:	Fecha
<b>1</b>	<b>EXPEDIENTES DE CUENTAS DE DEPÓSITOS MONETARIOS, AHORRO Y PLAZO FIJO (Listado de Cuentas)</b>			
1.1	Extraer el total de cuentas por producto aperturadas en la agencia y seleccionar el listado de las cuentas a evaluar o seleccionar las cuentas propias en el libro de entrega de chequeras, tarjetas de débito y entrega de libretas de ahorro.	D-1 D-2 D-3	MTCV	11/07/2016
1.2	Solicitar los expedientes de la muestra seleccionada.			
1.3	Revisar la conformación de los expedientes de las cuentas de depósitos con el sujetador.			
1.4	Verificar la siguiente documentación del expediente:			
a)	Tarjeta de registro de firmas, si consignaron la firma y sello del Auxiliar Administrativo y Jefe de Agencia. (punto 6.2 del acta de la sesión 68-2011 celebrada el 26/05/2011 Procedimiento de llenado Tarjeta de Registro de Firmas)			
b)	Formulario IVE de Inicio de Relaciones y anexos.			
c)	Fotocopia del Documento Personal de Identificación de los firmantes o en caso de ser extranjero (pasaporte, tarjeta de visitante, pase especial, otros.).			
d)	Fotocopia del recibo de agua, luz o teléfono (no mayor de seis (6) meses).			
e)	Firma y sello de la Unidad de Cumplimiento como constancia de revisión del expediente.			
f)	Si es negocio propio fotocopia de la Patente de Comercio de la Empresa y formulario de inscripción en la SAT o carné.			
g)	* Fotocopia de escritura pública de constitución con su testimonio e inscripción definitiva en el Registro Mercantil.			
h)	* Fotocopias de las Patentes de Sociedad y Empresa; y, formulario de inscripción en la SAT o carné.			
i)	* Fotocopia del Acuerdo Gubernativo u otro documento similar (en caso de fundaciones, iglesias, otros).			
j)	* Fotocopia del nombramiento del Representante Legal con su inscripción en el registro mercantil.			
k)	* Fotocopia del Documento Personal de Identificación o pasaporte del Representante Legal. *= Aplica solo para sociedades mercantiles.			
1.5	Verificar la fecha del último formulario IVE que está en el expediente.			
1.6	Revisar la actualización de formularios IVE según el sistema de procesamiento electrónico de datos -Fénix-			
<b>2</b>	<b>EXPEDIENTES DE CUENTAS EN FORMACIÓN</b>			
2.1	Verificar la documentación del expediente de la cuenta en formación.	D-4	MTCV	11/07/2016
a)	Carta del abogado, plenamente identificado con Documento Personal de Identificación, incluyendo el número de colegiado.			



<b>PT:</b>	<b>D 2/2</b>
HP: MTCV	F: 29/06/2016
RP: JEPM	F: 30/06/2016

**PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA PARA REVISAR SELECTIVAMENTE LOS EXPEDIENTES DE CUENTAS DE DEPÓSITO Y SU ACTUALIZACIÓN DE FORMULARIO IVE.**

No.	Procedimientos	PT Ref.	Hecho por:	Fecha
b)	Identificación de la persona que figure como Representante Legal.	D-4	MTCV	11/07/2016
c)	Nota de la entidad donde asignan a los firmantes.			
d)	Fotocopia del Documento Personal de Identificación de los firmantes de la cuenta.			
e)	Formulario IVE preliminar, con firma y sello de la Unidad de Cumplimiento como constancia de revisión del expediente.			
f)	Después de la apertura para completar documentación; ver cuantos días lleva y no pasarse de los 60 días.			
g)	Gestión de cancelación a los 61 días, si la entidad no completa su documentación se debe realizar la cancelación de la cuenta, ver nota de notificación al cliente.			
h)	Verificar el traslado de los fondos a la cuenta contable de "Depósito a la Orden".			
i)	Si no ha cumplido, verificar el documento o constancia de la entidad Gubernamental que justifique el atraso.			
j)	Si se cancela la cuenta, revisar la forma de devolución de los fondos.			
<b>3</b>	<b>EVALUACIÓN GENERAL DEL CUMPLIMIENTO DE LAVADO DE DINERO (LD) Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO (FT)</b>			
3.1	Verificar que los formularios IVE-IR-01 y 02, estén actualizados.	D-1 D-2 D-3	MTCV	11/07/2016
3.2	Verificar a nivel general la información consignada en el formulario IVE-IR-01 o IVE-IR-02.			
3.3	Que los formularios IVE-IR-01 o IVE-IR-02, consignen en los rubros, el monto aproximado mensual a manejar con base a los ingresos mensuales y egresos mensuales del solicitante.			
3.4	Revisar los formularios IVE-IR-01 o IVE-IR-02 y anexos, este debidamente firmados por el personal responsable.			
3.5	Solicitar el leitz de los formularios IVE-BA-03, transacciones por montos mayores o iguales a US\$10,000.00 o su equivalente en moneda nacional; asimismo, verificar que estén llenos correctamente y enviados el día siguiente de realizada la operación a la Unidad de Cumplimiento. (Circular Informativa No. 011-2009 de fecha 16/12/2009)	D-5	MTCV	12/07/2016
3.6	Verificar el reporte de las transacciones inusuales, IVE-BA-04.	D-6	MTCV	12/07/2016
3.7	Evaluación al conocimiento de prevención de LD/FT.	D-7	MTCV	12/07/2016

  
 Marco Tulio Corzante Del Valle  
 Auditor Junior

  
 Johnny Ernesto Pedro Mateo  
 Auditor Senior



**CÉDULA DE REVISIÓN DE EXPEDIENTES EN CUENTAS DE DEPÓSITO MONETARIOS  
APERTURADAS EN LA AGENCIA**

**PT:** D-1  
**HP:** MTCV F: 11/07/2016  
**RP:** JEPM F: 13/07/2016

Arqueo practicado en Agencia: Agencia Centro Histórico  
 Arqueo practicado a: Oscar Eduardo Guillén Pineda

Resultados referidos al: 09/07/2016  
 Cargo: Jefe de Agencia

No.	Cuenta No.	Nombre del cliente según DPI	Fecha formulario IVE	Fecha de actualización según sistema -Fénix-	Tipo	Atributos a evaluar															
						A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K					
1	01-005-025293-1	Carlos Orlando Sucuc Tzay	18/12/2013	18/12/2013	I X J	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2	01-005-025384-9	José Francisco Ramos Boy	21/12/2013	21/12/2013	I X J	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3	02-005-025159-2	PT Comercial, S.A.	18/12/2014	18/12/2014	I X J	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4	03-005-574980-1	Magda Regina Estrada Méndez	10/05/2012	10/05/2012	I X J	x	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5	01-005-666999-3	Jorge Enriquez Juárez Sagastume	04/01/2015	04/01/2015	I X J	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6	02-005-998731-7	Luis Alberto López Rodríguez	15/05/2013	15/05/2013	I X J	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

I= Individual J= Jurídico.

Atributo	Descripción
A	Tarjeta de registro de firmas.
B	Formulario IVE de inicio de relaciones y anexos.
C	Fotocopia del Documento Personal de Identificación de los firmantes o en caso de ser extranjero (pasaporte, tarjeta de visitante, pase especial, otros).
D	Fotocopia del recibo de agua, luz o teléfono (no mayor de seis meses).
E	Firma y sello de la Unidad de Cumplimiento como constancia de revisión del expediente.
F	Si es negocio propio fotocopia de la Patente de Comercio de la Empresa y formulario de inscripción en la SAT o carné.
G*	Fotocopia de escritura pública de constitución con su testimonio e inscripción definitiva en el Registro Mercantil.
H*	Fotocopias de las Patentes de Sociedad y Empresa, y, formulario de inscripción en la SAT o carné.
I*	Fotocopia del Acuerdo Gubernativo u otro documento similar (en caso de fundaciones, iglesias, otros).
J*	Fotocopia del nombramiento del Representante Legal con su inscripción en el registro mercantil.
K*	Fotocopia del Documento Personal de Identificación o pasaporte del Representante Legal.

\*= Aplica solo para sociedades mercantiles.

simbología	
✓	= Si cumple
x	= No cumple
Λ	= No aplica

El criterio aplicado para seleccionar la muestra fue la revisión selectiva de los expedientes de cuentas de depósitos monetarios.

El jefe de Agencia indicó que a la fecha lleva 25,000 cuentas aperturadas en su agencia; y que del 100% de las cuentas, un 75% de los expedientes de cuentas aperturadas, se encuentran desactualizados; ver papeles de trabajo: D-1, D-2, D-3 y D-4.

El jefe de la Dependencia intervenida hace constar que puso a disposición de Auditoría Interna, todos los expedientes de las cuentas solicitados, los cuales fueron revisados y detallados en esta cédula, y que después de la revisión fueron recibidos a entera conformidad.

Esta intervención principió a las 9:00 horas y se dio por terminada a las 11:30 horas, del día: 11/07/2016 y después de leída la presente firmamos de conformidad.

Oscar Eduardo Guillén Pineda  
 Jefe de Agencia

Johnny Ernesto Pedro Mateo  
 Auditor Senior

Marco Tullio Corzante Del Valle  
 Auditor Junior





**CÉDULA DE REVISIÓN DE EXPEDIENTES EN CUENTAS DE DEPÓSITO A PLAZO FIJO DE LA AGENCIA**

**PT:** **D-3**  
**HP: MTCV** F: 11/07/2016  
**RP: JEPM** F: 13/07/2016

Arqueo practicado en Agencia: Agencia Centro Histórico  
 Oscar Eduardo Guillén Pineda

Resultados referidos al: 09/07/2016  
 Cargo: Jefe de Agencia

No.	Cuenta No.	Nombre del Cliente según DPI	Fecha formulario IVE	Fecha de actualización según sistema -Fénix-	No. de certificado	Valor de la inversión según CDPF	Tasa de interés según CDPF	Tasa de interés según sistema -Fénix-	Atributos a evaluar													
									A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K			
1	30-005-000043-8	Eulogio Estuardo Gatica Solares	27/06/2014	27/06/2014	30400	375,000.00	5.50%	5.50%	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2	30-005-000030-1	Francisco Simón Calel Estrada	15/01/2013	15/01/2014	30345	15,000.00	4.00%	4.00%	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3	31-005-000123-0	José Luis Poltan Perales	06/02/2014	06/02/2014	30199	25,000.00	4.00%	4.00%	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4	30-005-000876-9	Oscar Erasmo López Pineda	01/01/2015	01/01/2015	30487	500,000.00	6.00%	6.00%	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5	31-005-000181-8	Mario Estuardo Pérez Matehu	31/07/2014	31/07/2014	30225	125,000.00	4.50%	4.50%	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

simbología	✓	= Si cumple
	x	= No cumple
	Λ	= No aplica

Atributo	Descripción
A	Tarjeta de registro de firmas.
B	Formulario IVE de inicio de relaciones y anexos.
C	Fotocopia del Documento Personal de Identificación de los firmantes o en caso de ser extranjero (pasaporte, tarjeta de visitante, pase especial, otros).
D	Fotocopia del recibo de agua, luz o teléfono (no mayor de seis meses).
E	Firma y sello de la Unidad de Cumplimiento como constancia de revisión del expediente.
F	Si es negocio propio fotocopia de la Patente de Comercio de la Empresa y formulario de inscripción en la SAT o carné.
G*	Fotocopia de escritura pública de constitución con su testimonio e inscripción definitiva en el Registro Mercantil.
H*	Fotocopias de las Patentes de Sociedad y Empresa, y, formulario de inscripción en la SAT o carné.
I*	Fotocopia del Acuerdo Gubernativo u otro documento similar (en caso de fundaciones, iglesias, otros).
J*	Fotocopia del nombramiento del Representante Legal con su inscripción en el registro mercantil.
K*	Fotocopia del Documento Personal de Identificación o pasaporte del Representante Legal.

\*= Aplica solo para sociedades mercantiles. CDPF= Certificado de Depósitos a Plazo Fijo.

El criterio aplicado para seleccionar la muestra fue la revisión selectiva de los expedientes de cuentas de depósitos a plazo fijo.

El jefe de la Dependencia intervenida hace constar que puso a disposición de Auditoría Interna, todos los expedientes de las cuentas solicitados los cuales fueron revisados y detallados en esta cédula, y que después de la revisión fueron recibidos a entera conformidad.

Esta intervención principió a las 15:00 horas y se dio por terminada a las 17:00 horas, del día: 11/07/2016 y después de leída la presente firmamos de conformidad.

Oscar Eduardo Guillén Pineda  
 Jefe de Agencia

Johnny Ernesto Pedro Mateo  
 Auditor Senior

Marco Julio Corzante Del Valle  
 Auditor Junior



**CÉDULA DE REVISIÓN DE EXPEDIENTES EN CUENTAS MONETARIAS APERTURADAS  
A ENTIDADES EN FORMACIÓN**

**PT:** D-4  
**HP:** MTCV F: 11/07/2016  
**RP:** JEPM F: 13/07/2016

Arqueo practicado en Agencia: Agencia Centro Histórico  
 Arqueo practicado a: Oscar Eduardo Guillén Pineda

Resultados referidos al: 09/07/2016  
 Cargo: Jefe de Agencia

No.	Cuenta No.	Nombre del Cliente según DPI	Fecha de apertura	Atributos a evaluar																	
				A	B	C	D	E	F	G	H	I	J								
1																					
2																					
3																					
4		<b>NO HAY CUENTAS DE ENTIDADES EN FORMACIÓN</b>																			
5																					
6																					

✓	= Si cumple
x	= No cumple
∧	= No aplica

Atributo	Descripción
A	Carta del abogado, plenamente identificado con el Documento Personal de Identificación, incluyendo el número de colegiado.
B	Identificación de la persona que figure como Representante Legal.
C	Nota de la entidad donde asignan a los firmantes.
D	Documentos de identificación de los firmantes de la cuenta.
E	Formulario IVE preliminar, con firma y sello de la Unidad de Cumplimiento como constancia de revisión del expediente.
F	Después de la apertura para completar documentación; ver cuantos días lleva y no pasarse de los 60 días.
G	Gestión de cancelación a los 61 días, si la entidad no completa su documentación se debe realizar la cancelación de la cuenta, ver nota de notificación al cliente.
H	Verificar el traslado de los fondos a la cuenta contable de "Depósito a la Orden".
I	Si no ha cumplido, verificar el documento o constancia de la entidad Gubernamental que justifique el atraso.
J	Si se cancela la cuenta revisar la forma de devolución de los fondos.

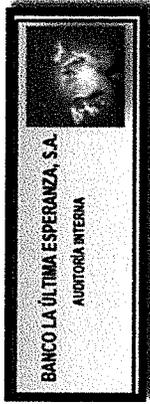
El jefe de la Dependencia intervenida hace constar que puso a disposición de Auditoría Interna, todos los expedientes de las cuentas solicitados los cuales fueron revisados y detallados en esta cédula, y que después de la revisión fueron recibidos a entera conformidad.

Esta intervención principió a las 17:15 horas y se dio por terminada a las 17:45 horas, del día: 11/07/2016 y después de leída la presente firmamos de conformidad.

Oscar Eduardo Guillén Pineda  
 Jefe de Agencia

Johnny Ernesto Peidro Mateo  
 Auditor Senior

Marco Julio Corzante Del Valle  
 Auditor Junior



<b>PT:</b>	<b>D-5</b>
HP: MTCV	F: 12/07/2016
RP: JEPM	F: 14/07/2016

**CÉDULA DE REVISIÓN DE FORMULARIOS IVE-BA-03, TRANSACCIONES EN EFECTIVO IGUAL O MAYOR A US\$10,000.00**

Arqueo practicado en: Agencia Centro Histórico  
 Arqueo practicado a: Oscar Eduardo Guillén Pineda

Resultados referidos al: 09/07/2016  
 Cargo: Jefe de Agencia

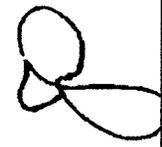
No.	FECHA DE TRANSACCIÓN	NOMBRE DE LA PERSONA QUE REALIZÓ LA TRANSACCIÓN	No. DE CUENTA	OPERACIÓN QUE ORIGINÓ EL INGRESO O EGRESO DE EFECTIVO	MONTO DE TRANSACCIÓN EN QUETZALES	MONTO DE TRANSACCIÓN EN DOLARES USA	FECHA DE REPORTE A LA U. C.
1	28-03-2015	Municipalidad de Mixco, Guatemala	02-005-000658-5	Transacciones estructuradas	369,952.00	48,393.33	29-03-2015
2	12-05-2015	Marvin Estuardo González González	02-014-022897-6	Traslado de fondos	380,000.00	49,389.65	
3	17-05-2015	Municipalidad de Mixco, Guatemala	02-005-000658-5	Transacciones estructuradas	340,688.11	44,680.11	19-05-2015
4	26-06-2015	Dirección Departamental de Educación de Guatemala	03-073-000190-2	Compra de refacción escolar	115,334.75	19,114.81	
5	18-09-2015	Dirección Departamental de Educación de Guatemala	03-073-000190-2	Transacciones estructuradas	275,693.31	36,022.19	19-09-2015
6	07-10-2015	Pedro Estuardo Figueroa Porras	02-005-024962-8	Pago a proveedores	114,531.00	14,870.89	08-10-2015
7	28-12-2015	Municipalidad de Mixco, Guatemala	02-005-000658-5	Transacciones estructuradas	307,659.13	27,268.68	
8	10-02-2016	Administración Programa Mi Bolsa y Lámina Segura	02-099-373737-1	Transacciones estructuradas	129,200.00	16,978.44	11-02-2016
9	21-03-2016	Administración Programa Mi Bolsa y Lámina Segura	02-099-373737-1	Transacciones estructuradas	363,800.00	47,808.60	22-03-2016
10	04-04-2016	Melvin Esau Morales Castillo	01-005-098747-3	Compra de vehículo tipo pickup	90,000.00	11,812.88	10-04-2016

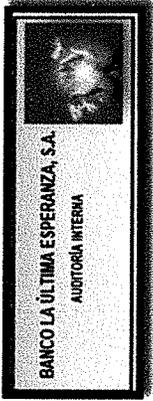
La muestra fue selectiva al azar. (U.C.= Unidad de Cumplimiento)

Esta intervención principió a las 09:00 horas y se dio por terminada a las 11:00 horas, del día: 12/07/2016 y después de leída la presente firmamos de conformidad.

  
Oscar Eduardo Guillén Pineda  
 Jefe de Agencia

  
Marco Tulio Corzante Del Valle  
 Auditor Junior

  
Johnny Ernesto Pedro Mateo  
 Auditor Senior  
 123



<b>PT:</b>	<b>D-6</b>
<b>HP: MTCV</b>	<b>F: 12/07/2016</b>
<b>RP: JEPM</b>	<b>F: 14/07/2016</b>

**CÉDULA DE REVISIÓN DE LOS REPORTES DE TRANSACCIONES INUSUALES (RTI) POR LAVADO DE DINERO (LD) Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO (FT)**

Arqueo practicado en: Agencia Centro Histórico Resultados referidos al: 09/07/2016  
 Arqueo practicado a: Oscar Eduardo Guillén Pineda Cargo: Jefe de Agencia

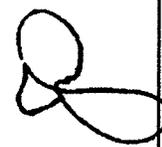
No.	FECHA DE TRANSACCIÓN	REPORTE DE TRANSACCIÓN INUSUAL	INFORMACION DE LA PERSONA DE LA TRANSACCIÓN INUSUAL	MONTO DE TRANSACCIÓN EN QUETZALES	MONTO DE TRANSACCIÓN EN DOLARES USA	TRANSACCIÓN	CUENTAS INVOLUCRADAS EN TRANSACCIÓN INUSUAL	FECHA DE REPORTE A LA U. C.
1								
2								
3								
4								
5								
<b>NO HAY TRANSACCIONES INUSUALES</b>								

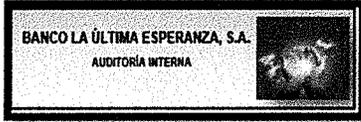
U.C.= Unidad de Cumplimiento

Esta intervención principió a las 11:00 horas y se dio por terminada a las 11:30 horas, del día: 12/07/2016 y después de leída la presente firmamos de conformidad.

  
Oscar Eduardo Guillén Pineda  
 Jefe de Agencia

  
Marco Tujillo Corzante Del Valle  
 Auditor Junior

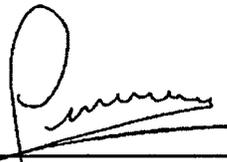
  
Johnny Ernesto Pedro Mateo  
 Auditor Senior



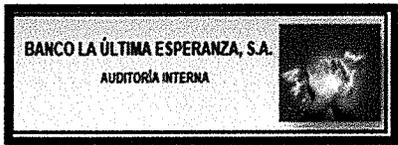
<b>PT:</b>	<b>D-7</b>
HP: MTCV	F: 13/07/2016
RP: JEPM	F: 14/07/2016

**Cédula de resultados de la evaluación al conocimiento de la prevención del Lavado de Dinero (LD) y el Financiamiento del Terrorismo (FT)**

<b>Nombre</b>	<b>Puesto</b>	<b>Punteo sobre 100</b>	<b>Ref.: PT</b>
Oscar Eduardo Guillén Pineda	Jefe de Agencia	60	D-7-A
Mario Enrique Orozco Morataya	Receptor Pagador No. 1	90	D-7-B
Luis Alfredo Morales Sánchez	Receptor Pagador No. 2	60	D-7-C
Claudia Cecilia Fontan León	Auxiliar Administrativo	40	D-7-D
Edwin Rolando Secaida Cruz	Asesor de Negocios	40	D-7-E

  
\_\_\_\_\_  
Marco Tulio Corzante Del Valle  
Auditor Junior

  
\_\_\_\_\_  
Johnny Ernesto Pedro Mateo  
Auditor Senior



PT:	D-7-A
HP: MTCV	F: 12/07/2016
RP: JEPM	F: 14/07/2016

### EVALUACIÓN AL CONOCIMIENTO DE PREVENCIÓN DE LD/FT

Agencia: Centro Histórico

Fecha: 12/07/2016

Nombre del Empleado: Oscar Eduardo Guillén Pineda

Cargo del empleado: Jefe de Agencia

60/100

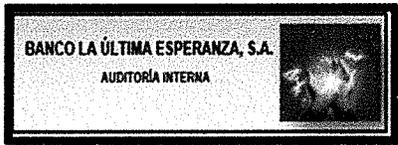
#### INSTRUCCIONES:

De cada uno de los enunciados se tienen tres opciones de respuesta, subraye la opción de respuesta que considere correcta.

1. Consiste en prevenir, controlar, vigilar y sancionar el lavado de dinero u otros activos procedentes de la comisión de cualquier delito:  
a) Objeto de la Ley LD ✓      b) Lavado de Dinero u Otros Activos      c) Delito del LD
2. Es aquella transacción inusual debidamente examinada y documentada por la persona obligada, que por no tener un fundamento económico o legal evidente, podría constituir un ilícito penal:  
a) Cliente      b) Transacción sospechosa ✓      c) Transacción inusual
3. Es el conjunto de operaciones realizadas por una persona natural o jurídica, tendientes a ocultar o disfrazar el origen ilícito de bienes o recursos que provienen de actividades delictivas para darles una apariencia lícita:  
a) Persona expuesta políticamente      b) Lavado de Dinero u Otros Activos ✓      c) Cliente
4. Si incumple con la política conozca a su cliente, cuál sería la sanción económica que se le impondría:  
a) US\$20,000.00 o su equivalente en MN ×      b) US\$25,000.00 o su equivalente en MN  
b) c) Q100,000.00
5. En ningún caso las personas obligadas podrán mantener cuentas anónimas ni cuentas que figuren bajo nombres ficticios o inexactos, cuál sería la sanción económica que se le impondría:  
a) US\$10,000.00 o su equivalente en MN      b) US\$20,000.00 o su equivalente en MN ×  
c) US\$25,000.00 o su equivalente en MN

Abreviaturas: LD= Lavado de Dinero

FT= Financiamiento del Terrorismo  
MN= Moneda Nacional



PT:	D-7-B
HP: MTCV	F: 12/07/2016
RP: JEPM	F: 14/07/2016

### EVALUACIÓN AL CONOCIMIENTO DE PREVENCIÓN DE LD/FT

Agencia: Centro Histórico

Fecha: 12/07/2016

Nombre del Empleado: Mario Enrique Orozco Morataya

Cargo del empleado: Receptor Pagador No. 1

80/100

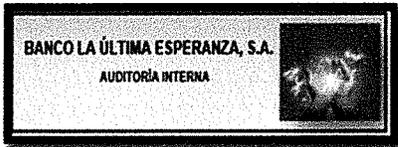
#### INSTRUCCIONES:

De cada uno de los enunciados se tienen tres opciones de respuesta, subraye la opción de respuesta que considere correcta.

1. Representa toda persona que invierta, convierta, transfiera o realice cualquier transacción financiera con bienes o dinero, sabiendo, o que por razón de su cargo, empleo, oficio o profesión este obligado a saber, que los mismos son producto, proceden o se originan de la comisión de un delito:  
a) Personas individuales    b) Objeto de la Ley LD    c) Delito del LD ✓
2. Es aquella operación cuya cuantía, frecuencia, monto o características no guardan relación con el perfil indicado por el cliente en el formulario de inicio de relaciones:  
a) Transacción    b) Transacción sospechosa    c) Transacción inusual ✓
3. Si incumple con la política conozca a su cliente, cuál sería la sanción económica que se le impondría:  
a) US\$20,000.00 o su equivalente en MN    b) US\$10,000.00 o su equivalente en MN ×  
c) US\$25,000.00 o su equivalente en MN
4. Cuantos años se deben conservar los registros, después de la finalización de la transacción o de la cuenta haya sido cerrada con la institución:  
a) Un año    b) Cinco años ✓    c) Diez años
5. Son hechos, situaciones, eventos, cuantías o indicadores financieros que la experiencia nacional e internacional ha identificado como elementos de juicio a partir de los cuales se puede inferir la posible existencia de un hecho o situación que escapa con lo que la entidad en el giro normal de sus operaciones ha determinado como normal:  
a) Segmentación    b) Transacción sospechosa de FT    c) Señales de alerta ✓

Abreviaturas: LD= Lavado de Dinero

FT= Financiamiento del Terrorismo  
MN= Moneda Nacional



PT:	D-7-C
HP: MTCV	F: 12/07/2016
RP: JEPM	F: 14/07/2016

### EVALUACIÓN AL CONOCIMIENTO DE PREVENCIÓN DE LD/FT

Agencia: Centro Histórico

Fecha: 12/07/2016

Nombre del Empleado: Luis Alfredo Morales Sánchez

Cargo del empleado: Receptor Pagador No. 2

60/100

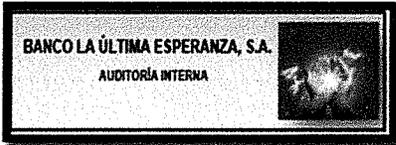
#### INSTRUCCIONES:

De cada uno de los enunciados se tienen tres opciones de respuesta, subraye la opción de respuesta que considere correcta.

1. Es aquella transacción inusual debidamente examinada y documentada por la persona obligada, que por no tener un fundamento económico o legal evidente, podría constituir un ilícito penal:  
a) Cliente      b) Transacción sospechosa      c) Transacción inusual ×
2. Es el conjunto de operaciones realizadas por una persona natural o jurídica, tendientes a ocultar o disfrazar el origen ilícito de bienes o recursos que provienen de actividades delictivas para darles una apariencia lícita:  
a) Persona expuesta políticamente      b) Lavado de Dinero u Otros Activos ✓      c) Cliente
3. Si incumple con la política conozca a su cliente, cuál sería la sanción económica que se le impondría:  
a) US\$20,000.00 o su equivalente en MN      b) US\$25,000.00 o su equivalente en MN ✓  
c) Q100,000.00
4. En ningún caso las personas obligadas podrán mantener cuentas anónimas ni cuentas que figuren bajo nombres ficticios o inexactos, cuál sería la sanción económica que se le impondría:  
a) US\$10,000.00 o su equivalente en MN      b) US\$20,000.00 o su equivalente en MN ×  
c) US\$25,000.00 o su equivalente en MN
5. Cada cuanto tiempo deben las personas obligadas revisar y actualizar los datos de los formularios IVE, dejando constancia por escrito de la fecha en que se efectuó tal revisión o actualización:  
a) Cinco años      b) Un año ✓      c) Diez años

Abreviaturas: LD= Lavado de Dinero

FT= Financiamiento del Terrorismo  
MN= Moneda Nacional



PT:	D-7-D
HP: MTCV	F: 12/07/2016
RP: JEPM	F: 14/07/2016

**EVALUACIÓN AL CONOCIMIENTO DE PREVENCIÓN DE LD/FT**

Agencia: Centro Histórico

Fecha: 12/07/2016

Nombre del Empleado: Claudia Cecilia Fontan León

Cargo del empleado: Auxiliar Administrativo

40/100

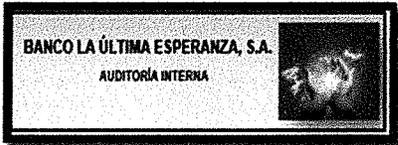
**INSTRUCCIONES:**

De cada uno de los enunciados se tienen tres opciones de respuesta, subraye la opción de respuesta que considere correcta.

1. Consiste en prevenir, controlar, vigilar y sancionar el lavado de dinero u otros activos procedentes de la comisión de cualquier delito:  
a) Objeto de la Ley LD      b) Lavado de Dinero u Otros Activos ×      c) Delito del LD
2. Es aquella transacción inusual debidamente examinada y documentada por la persona obligada, que por no tener un fundamento económico o legal evidente, podría constituir un ilícito penal:  
a) Cliente      b) Transacción sospechosa ✓      c) Transacción inusual
3. Si incumple con la política conozca a su cliente, cuál sería la sanción económica que se le impondría:  
a) US\$20,000.00 o su equivalente en MN ×      b) US\$25,000.00 o su equivalente en MN  
c) Q100,000.00
4. En ningún caso las personas obligadas podrán mantener cuentas anónimas ni cuentas que figuren bajo nombres ficticios o inexactos, cuál sería la sanción económica que se le impondría:  
a) US\$10,000.00 o su equivalente en MN      b) US\$20,000.00 o su equivalente en MN ×  
c) US\$25,000.00 o su equivalente en MN
5. Cada cuanto tiempo deben las personas obligadas revisar y actualizar los datos de los formularios IVE, dejando constancia por escrito de la fecha en que se efectuó tal revisión o actualización:  
a) Cinco años      b) Un año ✓      c) Diez años

Abreviaturas: LD= Lavado de Dinero

FT= Financiamiento del Terrorismo  
MN= Moneda Nacional



PT:	D-7-E
HP: MTCV	F: 12/07/2016
RP: JEPM	F: 14/07/2016

**EVALUACIÓN AL CONOCIMIENTO DE PREVENCIÓN DE LD/FT**

**Agencia:** Centro Histórico

**Fecha:** 12/07/2016

**Nombre del Empleado:** Edwin Rolando Secaida Cruz

**Cargo del empleado:** Asesor de Negocios

40/100

**INSTRUCCIONES:**

De cada uno de los enunciados se tienen tres opciones de respuesta, subraye la opción de respuesta que considere correcta.

1. Consiste en adoptar medidas para la prevención y represión del financiamiento del terrorismo:

- a) Objeto de la Ley FT ✓      b) Terrorismo      c) Delito del FT

2. Es aquella operación cuya cuantía, frecuencia, monto o características no guardan relación con el perfil indicado por el cliente en el formulario de inicio de relaciones:

- a) Transacción      b) Transacción sospechosa      c) Transacción inusual ✓

3. Se define como la perpetración para actos violentos o actos peligrosos para la vida humana que constituye una violación a las leyes criminales de un país:

- a) Terrorismo ×      b) Financiamiento del terrorismo      c) Transferencia de fondos

4. Si incumple con la política conozca a su cliente, cuál sería la sanción económica que se le impondría:

- a) US\$20,000.00 o su equivalente en MN      b) US\$10,000.00 o su equivalente en MN ×  
c) US\$25,000.00 o su equivalente en MN

5. Cuantos años se deben conservar los registros, después de la finalización de la transacción o de la cuenta haya sido cerrada con la institución:

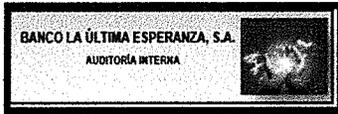
- a) Un año ×      b) Cinco años      c) Diez años

Abreviaturas: LD= Lavado de Dinero

FT= Financiamiento del Terrorismo

MN= Moneda Nacional





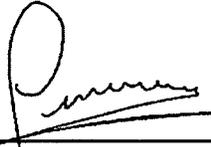
PT:	E 2/2
HP: MTCV	F: 29/06/2016
RP: JEPM	F: 30/06/2016

**EVALUACIÓN DE ASPECTOS DE SEGURIDAD E INSTALACIONES DE LA AGENCIA**

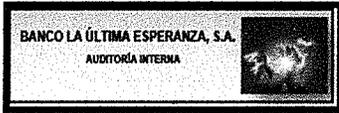
No.	Procedimientos	Respuesta			P/T
1.21	¿El sistema de alarma es?: propio <u>X</u> o arrendado ___. (arrendado indicar la empresa que presta el servicio) _____				
1.22	¿Los indicadores de activación de alarma, están a la vista del público?.	SI	<b>(NO)</b>	N/A	
1.23	¿Existen extintores de incendios?.	<b>(SI)</b>	NO	N/A	E-2
1.24	¿El Jefe tiene en custodia los teléfonos celulares del personal a su cargo?. Especificar lugar del resguardo:  <b>En el mueble para el resguardo de armas de clientes.</b>  (Circular No. 12 del 07/09/2012 resguardo de teléfonos celulares en las agencias).	<b>(SI)</b>	NO	N/A	
1.25	¿Se turnan los guardias de seguridad para almorzar?.	<b>(SI)</b>	NO	N/A	
1.26	¿El guardia de seguridad tiene detector de metales manual?.	<b>(SI)</b>	NO	N/A	
1.27	De ser sí, se encuentra funcionando adecuadamente.	<b>(SI)</b>	NO	N/A	
1.28	¿En la puerta de entrada a la agencia, se tiene arco detector de metales?.	<b>(SI)</b>	NO	N/A	
1.29	¿Al finalizar el horario de atención al público, se permite el ingreso y egreso de personal, previo al cuadro y cierre final de la Agencia?.	SI	<b>(NO)</b>	N/A	
<b>2</b>	<b>INSTALACIONES DE LA AGENCIA</b>				
2.1	Si tiene planta eléctrica, anotar fecha del último mantenimiento. Obtener evidencia.	<b>(SI)</b>	NO	N/A	E-4
2.2	Estado de la pintura interior y exterior.	<b>(B)</b>	R	M	
2.3	Limpieza interior y exterior.	<b>(B)</b>	R	M	
2.4	Iluminación interior y exterior.	<b>(B)</b>	R	M	
2.5	Jardinería interior y exterior.	<b>(B)</b>	R	M	
2.6	Ventanales con vidrios polarizados.	<b>(B)</b>	R	M	
2.7	Mobiliario y equipo en buen estado.	<b>(B)</b>	R	M	
2.8	Cartelera de productos y servicios a la vista del público y tasas de interés.	<b>(B)</b>	R	M	

Guatemala 13 de julio del 2016.

<b>Marcas</b>	
<b>B =</b>	Bueno
<b>R =</b>	Regular
<b>M =</b>	Malo

  
 Marco Tulio Corzante Del Valle  
 Auditor Junior

  
 Johnny Ernesto Pedro Mateo  
 Auditor Senior



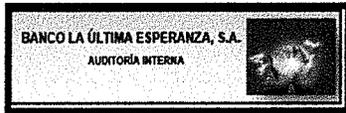
<b>PT:</b>	<b>E-1</b>
HP: MTCV	F: 13/07/2016
RP: JEPM	F: 15/07/2016

**Listado del persona que labora en la Agencia**

<b>Clave</b>	<b>Nombre</b>	<b>Puesto</b>	<b>Renglón</b>
2531	Oscar Eduardo Guillén Pineda	Jefe de Agencia	011
2414	Mario Enrique Orozco Morataya	Receptor Pagador No. 1	011
2210	Luis Alfredo Morales Sánchez	Receptor Pagador No. 2	011
2155	Claudia Cecilia Fontan León	Auxiliar Administrativo	011
2020	Edwin Rolando Secaida Cruz	Asesor de Negocios	022
1199	José Antonio Álvarez Estrada	Conserje	022
	Oscar Leonel Mexicanos Del Águila	Vigilante 1	Seguridad privada
	Josué Daniel De la Rosa	Vigilante 2	Seguridad privada

  
 \_\_\_\_\_  
 Marco Tulio Corzante Del Valle  
 Auditor Junior

  
 \_\_\_\_\_  
 Johnny Ernesto Pedro Mateo  
 Auditor Senior



PT:	E-2
HP: MTCV	F: 13/07/2016
RP: JEPM	F: 15/07/2016

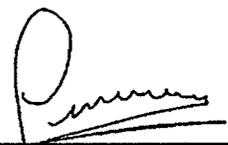
**REVISIÓN DE EXTINTORES, UBICACIONES DE CÁMARAS DE SEGURIDAD Y BOTONES DE PÁNICO**

Agencia: Centro Histórico

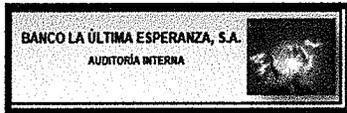
No.	Fecha de recarga anotada en el extintor	Fecha de vencimiento anotada en el extintor	Ubicación
1	16/01/2016	15/01/2017	Área de Cajeros
2	16/01/2016	15/01/2017	Oficina del Jefe de Agencia
3	16/01/2016	15/01/2017	Área de bóveda
4	16/01/2016	15/01/2017	Comedor
5	16/01/2016	15/01/2017	Lobby de la Agencia
6			
7			

No.	Ubicación de las cámaras de seguridad	Ubicación de botones de pánico	
		Si <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
1	Oficina Jefe de Agencia	Si <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
2	Área de cajeros	Si <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
3	Secretaría	Si <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
4	Baño de servicios	Si <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
5	Comedor	Si <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
6	Proveduría	Si <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
7	Área de Bóveda	Si <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
8	Lobby de la Agencia	Si <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
9	Asesor de Negocios	Si <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>

**Observaciones:**

  
 Marco Tulio Corzante Del Valle  
 Auditor Junior

  
 Johnny Ernesto Pedro Mateo  
 Auditor Senior



<b>PT:</b>	<b>E-3</b>
HP: MTCV	F: 13/07/2016
RP: JEPM	F: 15/07/2016

**CONTROL PRUEBA DE ALARMAS**

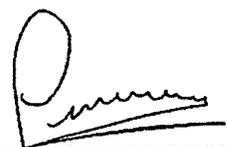
Agencia: Centro Histórico

El control de las pruebas de alarma se lleva en:

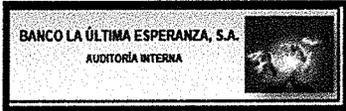
Libros:   x  

Folder:           

ACTIVIDADES		OBSERVACIONES	
Fecha de la prueba:		<b>13/07/2016</b>	
Hora de la activación:		<b>13:15 horas</b>	
Ubicación del dispositivo activado:	Bóveda		Proveeduría
	Cajeros	X	Comedor
	Secretaría		Asesor de negocios
	Jefe de Agencia		Otros
	Baños		
Hora respuesta del Depto. de Seguridad:		13:18 horas	
Nombre de la persona que atendió la alerta:		Ceferino Anselmo Fallas Tut Cisneros	
Hora de llegada a la agencia del agente de seguridad de la Empresa.	Los Escorpiones, S.A.:	13:40	
	P.N.C.:	No llegaron.	
	Otra:	_____	
Observaciones sobre la Prueba de Alarma:		<p>Según el contrato administrativo Número 23-2016, relativo al servicio de patrullaje para Agencias locales y Agencias departamentales del Banco la Última Esperanza, S.A.</p> <p>En su cláusula segunda numeral 4. Tiempo de respuesta: el proveedor debe responder en diez minutos como máximo en cada activación de alarma en cualquiera de las Agencias.</p> <p>En la prueba realizada el proveedor llegó a las instalaciones del la Agencia 25 minutos después de la activación.</p>	

  
 \_\_\_\_\_  
 Marco Tulio Corzante Del Valle  
 Auditor Junior

  
 \_\_\_\_\_  
 Johnny Ernesto Pedro Mateo  
 Auditor Senior



PT:	E-4
HP: MTCV	F: 13/07/2016
RP: JEPM	F: 15/07/2016

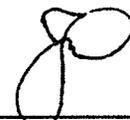
**REVISIÓN PLANTA ELÉCTRICA**

Agencia: Centro Histórico

El control de las pruebas y mantenimiento de la planta eléctrica se lleva en: Libros:    x    Folder:       

ACTIVIDADES		OBSERVACIONES	
Fecha última del mantenimiento:		31/12/2015	
Fecha última de la prueba:		31/12/2015	
Planta eléctrica accionada por:	Gasolina: <b>X</b>	Porcentaje aproximado de combustible:	<b>Tanque lleno.</b>
	Diesel: _____		_____
	Batería: <b>X</b>	Marca y fecha de la batería según calcomanía:	<b>LTH 21-01-2009</b>
Persona responsable en realizar la prueba del encendido de la Planta Eléctrica:		Jefe de Agencia:	_____
		Encargado de Mantenimiento:	<b>José Antonio Álvarez Estrada</b>
Observaciones sobre la prueba realizada:		La prueba se realizó el día 13-07-2016 a las 13:50 horas; la misma accionó hasta el tercer intento de la prueba; debido a que la última prueba se realizó el 31-12-2015; lo cual puede ocasionar daños en los equipos y la base de datos de la Agencia al momento de algún corte o apagón de energía en el área.	
Observaciones sobre el área donde se ubica la planta eléctrica:		La planta eléctrica está a la vista del público y llena de mucha humedad por lo que existe el riesgo que se pueda producir algún corte eléctrico provocando daños a la propia Agencia y los locales aledaños.	

  
 \_\_\_\_\_  
 Marco Tulio Corzante Del Valle  
 Auditor Junior

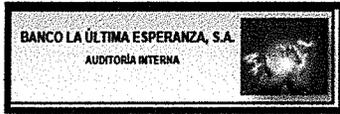
  
 \_\_\_\_\_  
 Johnny Ernesto Pedro Mateo  
 Auditor Senior



PT:	F 1/3
HP: MTCV	F: 30/06/2016
RP: JEPM	F: 05/07/2016

**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO DE LA AGENCIA**

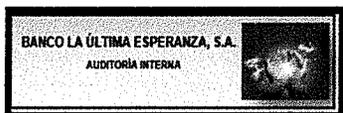
No.	Procedimientos	Respuesta			P/T Ref.
<b>1</b>	<b>ÁREA DE CAJA Y BÓVEDA</b>				
1.1	¿Se encuentra ordenado por denominación y precintado el efectivo?. (Circular Informativa No. 044-2010 del 16/12/2010)	<b>SI</b>	NO	N/A	
1.2	¿Los sellos de los cajeros se resguardan en la caja del efectivo? (Circular Informativa No. 012-2009 del 16/12/2009 resguardo de sellos de hule de receptores, secretarias, asesores, jefes de agencia)	<b>SI</b>	NO	N/A	
1.3	¿Los sellos que utilizan los Receptores Pagadores se encuentran en buen estado?	<b>SI</b>	NO	N/A	
1.4	Verificar que el sello que utilizan los Receptores Pagadores en ventanilla corresponda al número de cajero asignado.	<b>SI</b>	NO	N/A	
1.5	Verificar en la gaveta del mueble del Receptor Pagador, que no tenga efectivo o algún documento que no le pertenezca. (libretas de ahorro, DPI, pasaportes, licencias de conducir, otros.). (Circular Informativa No. 044-2010 del 16/12/2010)	SI	<b>NO</b>	N/A	
1.6	¿Se tiene control dual en la apertura de la puerta de la bóveda y/o cajas fuertes o cofres que están dentro de la bóveda?.	<b>SI</b>	NO	N/A	
1.7	¿Se tienen controles diales con mecanismo de retardo de tiempo?.	<b>SI</b>	NO	N/A	
1.8	¿Se deja evidenciado en los fajos de billetes con precintos del banco, la firma, fecha y sello del responsable?. (Circular Informativa No. 044-2010 del 16/12/2010)	<b>SI</b>	NO	N/A	
1.9	¿Se tienen fajos de billetes con precintos del Banco de Guatemala, de otra institución financiera o de papel corriente?. sacar fotocopias al (ó) a los fajos. (Circular Informativa No. 044-2010 del 16/12/2010)	<b>SI</b>	NO	N/A	
1.10	¿Se esta realizando por parte del Jefe de Agencia, de manera sorpresiva arqueos de efectivo a cada Receptor Pagador por lo menos una vez a la semana?. (Circular Informativa No. 044-2010 del 16/12/2010)	SI	<b>NO</b>	N/A	
1.11	¿Se está realizando por parte del Jefe de Agencia, la rotación del efectivo de cada Receptor Pagador a diario?. (Circular Informativa No. 044-2010 del 16/12/2010)	SI	<b>NO</b>	N/A	
1.12	Durante la intervención, revisar selectivamente las operaciones de pago de cheques y retiros de ahorro, observando lo siguiente:				
a)	Cheques pagados por montos mayores a Q5,000.00: Verificar firma y sello en el cheque por parte del Jefe de Agencia como constancia de haber confirmado el cheque. (Circular Informativa No. 26-2012 del 11/11/2012)	<b>SI</b>	NO	N/A	F-1 F-2
b)	Verificar cuando la firma registrada es una huella dactilar en operaciones de ahorro corriente ( <b>Retiros</b> ) el cuentahabiente debe ser acompañado de un tercero quien firmará como testigo de la operación, de ser posible que sea un familiar cercano del titular de la cuenta; y por ningún motivo debe de servir como testigo, personal de la agencia, menos aún si estos son los señores receptores pagadores. (Oficio Circular No. 22-2005)	SI	NO	<b>N/A</b>	



PT:	F 2/3
HP: MTCV	F: 30/06/2016
RP: JEPM	F: 05/07/2016

**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO DE LA AGENCIA**

No.	Procedimientos	Respuesta			P/T Ref.
<b>2</b>	<b>RESGUARDO DE VALORES EN BÓVEDA</b>				
2.1	Cheques rechazados, verificar la antigüedad de los rechazos, si llevan más de cinco años de ser emitidos, se deberá proceder a microfilmarlos y a su destrucción, levantado el acta correspondiente donde se indique el nombre, número de cuenta, número de cheque, banco emisor, valor. (Oficio Circular No. 173 del 24/09/2010 y opinión de la Gerencia de la Asesoría Jurídica GAJ-293-2011 del 26/09/2011)	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>C-1-1</b>
2.2	Estados de cuenta con mas de 2 meses. (Circular Informativa No. 044-2010 del 16/12/2010)	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	
2.3	Formas en blanco con valor y sin Valor:	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	
2.4	En que Agencia se resguardan las llaves de la Agencia (describir en que agencia) <b>Agencia Central, Zona 9</b>				
2.5	¿Se resguardan en la bóveda productos inflamables?.	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	
<b>3</b>	<b>ARQUEO DE FORMAS EN BLANCO:</b>				
3.1	Selectivamente verificar en los libros auxiliares si el cliente firmó de recibido en la entrega de las formas: certificados de depósito a plazo fijo, libretas de ahorro corriente y del niño, chequeras, tarjetas de débito y crédito, otros. Asimismo, verificar que la firma reportada en el libro corresponda a la registrada en el sistema del banco o en su defecto que exista la respectiva autorización.	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	
3.2	En la entrega de libretas de ahorro corriente y banco del niño, verificar la firma que el cliente hace cuando recibe el documento y compararla con el Registro de Firmas que está en el expediente.	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	
3.3	Giros: Corresponsal Banco HSBC	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	
3.4	Solicitar el archivo de reversas. (Circular Informativa No. 04-2011 del 15/02/2011)	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	
3.5	Obtener copia del reporte de reversiones de los últimos 3 días, incluyendo el de la fecha de intervención; con ello se verificará consistencia de este control.				
a)	Verificar que se detalla una por una, a diario, las reversiones que se hagan en Fénixteller por cajero.	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	
b)	Verificar la frecuencia de las transacciones que se han reversado.				
c)	Verificar que el archivo de reversas se adjunten las fotocopias de los documentos en donde se cometió el error, en donde haga constar la "certificación de la reversa" y la "certificación de la operación correcta", documentos que deben contener la firma, sello y código del empleado responsable de quien realizó la transacción. (Circular Informativa No. 04-2011 del 15/02/2011)	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	

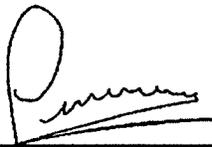


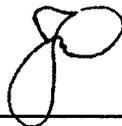
PT:	F 3/3
HP: MTCV	F: 30/06/2016
RP: JEPM	F: 05/07/2016

**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO DE LA AGENCIA**

No.	Procedimientos	Respuesta			P/T Ref.
3.6	¿Está actualizado las hojas auxiliares (Block de hojas) de ingreso de personas a bóveda? Indique la fecha y hora de la ultima persona que ingresó a bóveda: <b>12-03-2016, 17:20 P.M Oscar Eduardo Guillén Pineda</b>	<input checked="" type="radio"/> SI	NO	N/A	
<b>4</b>	<b>EVALUACION DE OTROS ASPECTOS</b>				
4.1	Solicitar la ultimas revisión que se ha hecho el Supervisor Regional del área. (Circular Informativa No. 15-2010 del 15/02/2010)	SI	<input checked="" type="radio"/> NO	N/A	
4.2	Verificar que las observaciones detectadas por el Supervisor Regional hayan sido resueltas y aclaradas con el Jefe de la Agencia.	SI	<input checked="" type="radio"/> NO	N/A	
4.3	<u>Observaciones:</u>				
a)	Dejar en punto de acta las observaciones detectadas en la auditoría realizada.	<input checked="" type="radio"/> SI	NO	N/A	AD
b)	El acta debe de estar firmada por todo el personal Administrativo de la Agencia.	<input checked="" type="radio"/> SI	NO	N/A	AD

Guatemala 13 de julio de 2016.

  
 Marco Tullio Corzante Del Valle  
 Auditor Junior

  
 Johnny Ernesto Pedro Mateo  
 Auditor Senior





**EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN BOLETAS DE RETIROS DE AHORRO  
MAYORES DE Q2,000.00 EN EL CUADRE GENERAL DE LA AGENCIA**

<b>PT:</b>	<b>F-2</b>	
HP: MTCV	F: 13/07/2016	
RP: JEPM	F: 15/07/2016	

No.	Agencia	Cuenta No.	Monto Q	Fecha		Autorización del Jefe de Agencia		Evidencia de cajero		huella dactilar del dedo índice del cliente	Confirmación No. preimpreso		Valores en la boleta de retiro igual en	
				Documento	Certificación	Firma	Sello	Certificación	Sello		Documento	Certificación	Números	Letras
1	05 Centro Histórico	10-005-873901-2	2,350.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Λ	✓	✓	✓	✓
2	05 Centro Histórico	11-012-983200-9	4,500.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Λ	✓	✓	✓	✓
3	05 Centro Histórico	10-099-129302-6	3,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Λ	✓	✓	✓	✓
4														
5														

El Jefe del Departamento de Correspondencia hace constar que puso a disposición de Auditoría Interna, todos las boletas de retiro de ahorro que corresponden a la agencia en referencia y que fueron revisados según el cuadro general, los cuales después de haber realizado las revisiones respectivas fueron recibidos a su entera satisfacción.

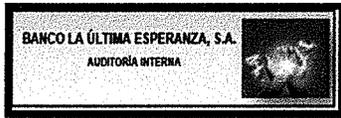
Esta intervención principió a las: 12:15 horas y se dio por terminada a las: 13:30 horas, del día: 13/07/2016 y después de leída la presente firmamos de conformidad.

Oscar Eduardo Guillén Pineda  
Jefe de Agencia

✓	Simbología
x	= Cumple
Λ	= No cumple
	= No aplica

Marco Tulio Corzante Del Valle  
Auditor Junior

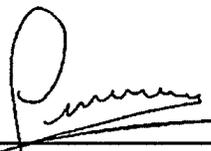
Johnny Ernesto Pedro Mateo  
Auditor Senior



<b>PT:</b>	<b>G</b>
HP: MTCV	F: 30/06/2016
RP: JEPM	F: 05/07/2016

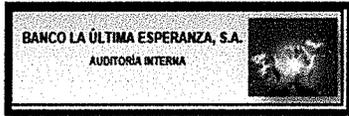
**PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA PARA REVISAR SELECTIVAMENTE LAS SOLICITUDES DE SERVICIOS DE BANCA EN LÍNEA.**

No.	Procedimientos	PT Ref.:	Hecho por:	Fecha
1	Pedir las solicitudes del servicio de banca en línea, de los últimos doce meses a la fecha de la intervención.	✓	MTCV	13/07/2016
2	Verificar el archivo de las solicitudes por servicio:	G-1	MTCV	13/07/2016
a)	Solicitud de servicio de banca en línea personal individual o jurídica.			
b)	Actualización de datos de cuentas. (Circular Informativa No. 022-2010 del 16/12/2010)			
3	Comparar la firma que coincide con la que está consignada en la fotocopia del Documento Personal de Identificación.			
4	Se encuentra firmada la solicitud por el cliente en ambos lados.			
5	Se encuentran anuladas las casillas sin utilizar.			
6	Firma y sello del empleado que recibe.			
7	Firma y sello del empleado que autoriza.			
8	Se adjunta fotocopia del Documento Personal de Identificación.			
9	Verificar firma de la solicitud con la registrada en el sistema de procedimiento electrónico de datos -Fénix- y Fénixteller.			
10	Solicitudes con el anverso y reverso de la hoja y no por separado.			

  
 \_\_\_\_\_  
 Marco Tulio Corzante Del Valle  
 Auditor Junior

  
 \_\_\_\_\_  
 Johnny Ernesto Pedro Mateo  
 Auditor Senior

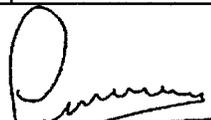




PT:	H
HP: MTCV	F: 29/06/2016
RP: JEPM	F: 30/06/2016

**PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA PARA LA REVISIÓN DE PRÉSTAMOS COLOCADOS**

No.	Procedimientos	P/T Ref.	Hecho por:	Fecha
1	Seleccionar una muestra de los préstamos reportados en el balance de cartera, referido a la fecha en la cual se realizará la revisión, considerando para la selección el producto con mayor representación a nivel de colocación, así como los préstamos que reportan algún atraso en el capital y que se hayan otorgado recientemente.	H-1 H-2	JEPM MTCV	14/07/2016 15/07/2016
2	Verificar que los deudores de préstamos objeto de revisión, cumplan con los requisitos generales establecidos en la normativa específica.			
3	Verificar que el expediente administrativo de los préstamos objeto de revisión, contengan la información y documentación general del solicitante (Persona Individual y/o Jurídica), establecida en la normativa interna y externa aplicable.			
4	Verificar que el expediente administrativo del préstamo objeto de revisión, cuente con la documentación que se utilizó para la evaluación de la capacidad de pago y cotejar la coincidencia de la información descrita en ésta.			
5	Verificar que los ingresos reportados por el solicitante, sean coherentes con los ingresos promedio detallados en el estado de cuenta bancario presentado por el mismo.			
6	Verificar que en los otorgamientos de los préstamos objetos de revisión, se realicen las etapas de proceso para la gestión de los activos crediticios, establecidos por la administración (entrega y recepción de documentación, investigación y verificación de datos, análisis de solicitantes o deudores, aprobación, formalización, desembolso, resguardo de expedientes, recuperación y seguimiento).			
7	Verificar si la agencia ha realizado gestiones de cobro para préstamos que reportan atraso en el pago de capital e intereses.	H-3	JEPM MTCV	16/07/2016

  
 Marco Tulio Corzante Del Valle  
 Auditor Junior

  
 Johnny Ernesto Pedro Mateo  
 Auditor Senior





**REVISIÓN DE PRÉSTAMOS COLOCADOS  
VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN CONSIGNADA EN LAS SOLICITUDES DE CRÉDITO CONTRA LA  
INFORMACIÓN REPORTADA EN EL ESTADO PATRIMONIAL**

**PT:** H-2  
**HP:** MTCV F: 15/07/2016  
**RP:** JEPM F: 18/07/2016

**Arqueo practicado en:** Agencia Centro Histórico  
**Arqueo practicado a:** Oscar Eduardo Guillén Pineda

**Resultados referidos al:** 13/07/2016  
**Cargo:** Jefe de Agencia

No.	No. de préstamo	Deudor	DECLARACIÓN DE BIENES INMUEBLES				Datos del bien inmueble						
			Según solicitud de crédito		Según estado patrimonial		Dirección registrada	Área	Destino	Finca	Folio	Libro	Valor declarado
			SI	No	SI	No							
1	012-03-0017745-8	Miguel Cipriano Guarcas	X		X		4ta. calle 2-72, zona 18 Guatemala	30 mts	Finca rustica	709	209	102E	Q 40,000.00
2	012-03-0014272-9	Victor Manuel Tax Coz	X		X								
3	012-03-0015116-9	Mariano Pérez Chumil	X		X								
4	012-03-0015223-9	Carlos Pos González	X		X								
5	012-03-0015983-2	Ricardo Pos González	X		X								
6	012-03-0016795-7	Victor Hugo Cumez Cumez	X		X								
7	012-03-0017314-6	María Isabel Raxtun Yach	X		X		Lote 3 Manzana 6 Pinares del Norte, Zona 18 Guatemala	21 mts	Finca rustica	8077	77	77E	Q 25,000.00
8	012-04-0019585-8	Pedro Isai Peneleu Cho		X		X							
9	012-04-0012748-0	Mario Estuardo Santizo Par		X		X							
10	012-04-0023871-7	Luis Eduardo Nij Tec		X		X							

**A** En la revisión de las solicitudes de crédito de los préstamos, se determinó que presentan datos erróneos, como se presenta a continuación:

Préstamo No.	Descripción	Solicitud de crédito	Documentación de soporte (DPI y recibo de agua potable)
12-03-0015223-9	Estado Civil Soltero	14 avenida -269 zona 3	Casado
12-03-0016795-7	Nombres y apellidos completos Justo Fuentes	Rufino Bautista Fuentes	Justo Germán Bautista Fuentes

**B** Al revisar los datos del rubro del activo del estado patrimonial de la solicitud de crédito del deudor y codeudor del préstamo, con el informe de inspección del Promotor, presentan error en la consignación de información, tal como se muestra a continuación:

Activo	Deudor		Codeudor	
	Solicitud de crédito	Informe de Inspección del Promotor	Solicitud de crédito	Informe de Inspección del Promotor
Efectivo	Q150.00	Q1,100.00	Q150.00	Q1,400.00
Bienes inmuebles	Q0.00	Q0.00	Q50,000.00	Q0.00
Mobiliario y equipo	Q0.00	Q5,000.00	Q0.00	Q4,000.00
Menaje de casa	Q45,000.00	Q15,000.00	Q45,000.00	Q20,000.00
<b>Totales</b>	<b>Q45,150.00</b>	<b>Q21,100.00</b>	<b>Q95,150.00</b>	<b>Q25,400.00</b>

El jefe de la agencia intervenida hace constar que puso a disposición de Auditoría Interna, los expedientes de los préstamos otorgados, los cuales fueron revisados y detallados en esta cédula y que después de la revisión fueron recibidos a entera conformidad.

Esta intervención principió a las 9:00 horas y se dió por terminada a las 13:00 horas, del día: 15/07/2016 y después de leída la presente firmamos de conformidad.

Oscar Eduardo Guillén Pineda  
 Jefe de Agencia

Johnny Ernesto Pedro Mateo  
 Auditor Senior

Marco Tulio Corzante Del Valle  
 Auditor Junior



**REVISIÓN DE PRÉSTAMOS COLOCADOS  
GESTIÓN DE COBROS**

<b>PT:</b>	<b>H-3</b>
HP: MTCV	F: 16/07/2016
RP: JEPM	F: 19/07/2016

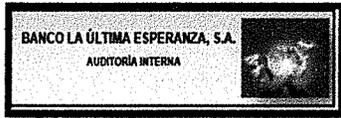
**“HISTORIAL GESTIONES REALIZADAS AL CLIENTE”**

No. de préstamo	Deudor	Gestiones realizadas		
		Fecha	Medios utilizados	Comentario
012-04-0019585-8	Pedro Isai Peneleu Cho	01/06/2015	Llamada telefónica	No se obtuvo comunicación con el cliente
		15/06/2015	Llamada telefónica	No se obtuvo comunicación con el cliente
		28/06/2015	Llamada telefónica	No se obtuvo comunicación con el cliente
		30/06/2015	Llamada telefónica	No se obtuvo comunicación con el cliente
		15/07/2015	Llamada telefónica	No se obtuvo comunicación con el cliente
		25/08/2015	Llamada telefónica	No se obtuvo comunicación con el cliente
		13/09/2015	Visita a su domicilio	No se localizó
		29/09/2015	Visita a su domicilio	No se localizó
		10/10/2015	Notificación de cobro	Sin firma de acuse de recibido
		24/11/2015	Notificación de cobro	Sin firma de acuse de recibido
		09/02/2016	Notificación de cobro	Sin firma de acuse de recibido

Guatemala, 16 de julio de 2016

  
 \_\_\_\_\_  
 Marco Tulio Corzante Del Valle  
 Auditor Junior

  
 \_\_\_\_\_  
 Johnny Ernesto Pedro Mateo  
 Auditor Senior



<b>PT:</b>	<b>I</b>
HP: MTCV	F: 05/07/2016
RP: JEPM	F: 06/07/2016

**PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA PARA REVISAR SELECTIVAMENTE EL PAGO DE REMESAS FAMILIARES**

No.	Procedimientos	PT Ref.:	Hecho por:	Fecha
1	Solicitar los pagos de remesas familiares por montos mayores a USD2,000.00, del último mes a la fecha de la revisión.	✓	MTCV	18/07/2016
2	Verificar en el formulario de autorización de remesas familiares, lo siguiente:	B-1	MTCV	18/07/2016
a)	Nombre de la empresa remesadora			
b)	País de donde proviene la transferencia			
c)	Nombre del solicitante			
d)	Nombre del beneficiario			
e)	Verificar la forma de pago al beneficiario			
f)	Firma y sello del empleado que autoriza la operación			
g)	Fotocopia adjunta del Documento Personal de Identificación del beneficiario			

  
 \_\_\_\_\_  
 Marco Tulio Corzante Del Valle  
 Auditor Junior

  
 \_\_\_\_\_  
 Johnny Ernesto Pedro Mateo  
 Auditor Senior



**PAGO DE REMESAS FAMILIARES**

PT: I-1  
 HP: MTCV F: 18/07/2016  
 RP: JEPM F: 20/07/2016

Auditoría practicada en Agencia: Centro Histórico  
 Arqueo practicado a: Oscar Eduardo Guillén Pineda

Resultados al: 12/07/2016  
 Cargo: Jefe de Agencia

Fecha de pago	Número de transferencia	Empresa remesadora	País de procedencia	Nombre del solicitante	Nombre del beneficiario	Monto de la transferencia	Forma de pago				Firma y sello del empleado que autoriza la operación		Fotocopia adjunta del Documento Personal de Identificación del beneficiario		Observaciones	
							Efectivo	Crédito a cuenta	Cheque de caja	Otros	Sí	No	Sí	No		
01/06/2015	239192	Weater Unión	Estados Unidos	Alfredo Vicente Cortez	María Isabel Raxtun Yach	USD2,500.00	✓				✓					
07/06/2016	239811	Money Gram	Estados Unidos	German Rafael Ramírez López	Cindy Patricia Churruel Pérez	USD2,050.00	✓				✓					
12/06/2016	239888	Weater Unión	Estados Unidos	Eddy Saivin Saivin	Víctor Hugo Cumez Cumez	USD3,250.00	✓				✓					
15/06/2016	239999	Weater Unión	Estados Unidos	Pedro Isai Peneleu Cho	Mario Estuardo Sanitizo Par	USD2,000.00	✓				✓					
20/06/2016	240001	Money Gram	Pakistán	Rana Muhammad Saleem	María Xep Julajuj	USD5,000.00	✓				✓					Transferencias provenientes de un país con jurisdicción catalogada como de alto riesgo y con deficiencia considerable en su régimen de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo.
28/06/2016	240101	Money Gram	Pakistán	Rana Muhammad Saleem	Olga Mercedes Tuy Tuy	USD5,000.00	✓				✓					
30/06/2016	240666	Money Gram	Pakistán	Rana Muhammad Saleem	Rigoberto Tuy Maczul	USD5,000.00	✓				✓					

✓ = cumple  
 x = incumple

El criterio aplicado para seleccionar la muestra, fue la revisión selectiva de los pagos de remesas familiares por montos mayores a USD2,000.00, del último mes a la fecha de la revisión

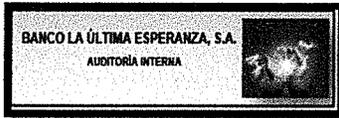
El Jefe de la Agencia intervenida hace constar que puso a disposición de Auditoría Interna, todos los formularios de autorización de pagos de remesas familiares realizadas en la agencia a su cargo y que fueron detallados en esta cédula y anexos, los cuales después de la revisión fueron recibidos a su entera satisfacción.

Esta intervención principió a las: 9:00 horas y se dió por terminada a las: 12:00 horas, del día: 18/07/2016 y después de leída la presente firmamos de conformidad

Oscar Eduardo Guillén Pineda  
 Jefe de Agencia

Johnny Ernesto Pedro Mateo  
 Auditor Senior

Oscar Eduardo Guillén Pineda  
 Jefe de Agencia



<b>PT:</b>	<b>J</b>
HP: MTCV	F: 05/07/2016
RP: JEPM	F: 06/07/2016

**PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA PARA VERIFICAR LA CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS DE AHORRO DE CLIENTES**

No.	Procedimientos	PT Ref.:	Hecho por:	Fecha
1	Elaborar cédula sumaria de los depósitos de ahorro recibidos del público.	C-1	MTCV	19/07/2016
2	Verificar que el módulo de depósitos contenga los niveles de seguridad apropiados para que pueda ser consultado únicamente por el personal autorizado.			
3	De una muestra de clientes, verificar que en los expedientes se mantenga: a) El contrato debidamente lleno con los datos del cliente y las copias de los documentos necesarios para verificar la propiedad de las personas jurídicas y naturales. b) Un debido registro de las personas que acceden al expediente.			
4	Verificar que los documentos estén custodiados de una forma apropiada en cuanto a orden, espacio físico y acceso al mismo.			
5	Revisar el registro de la provisión de intereses sobre los depósitos y realizar inspección visual del reporte generado, con el fin de constatar que no existan provisiones no registradas.	C-2	MTCV	19/07/2016
6	Recalcular los intereses que generaron las cuentas de depósitos de ahorro de la muestra seleccionada.			

  
 Marco Tulio Corzante Del Valle  
 Auditor Junior

  
 Johnny Ernesto Pedro Mateo  
 Auditor Senior





**CÉDULA DE REVISIÓN DEL RECALCULO DE INTERESES POR CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS DE AHORROS DE CLIENTES**

<b>PT:</b>	<b>J-2</b>
<b>HP: MTCV</b>	<b>F: 20/07/2016</b>
<b>RP: JEPM</b>	<b>F: 21/07/2016</b>

Arqueo practicado en Agencia: Agencia Centro Histórico  
Arqueo practicado a: Oscar Eduardo Guillén Pineda

Cálculo y pago de intereses del 01 al 30 de junio de 2016.  
Cargo: Jefe de Agencia

No.	Fecha de apertura	No. de cuenta	Nombre de la cuenta	Capital	Tasa de Interés	Capitalización		Cálculo según Auditoría	Cálculo según contabilidad	Diferencia	Forma de pago		
						Mensual	Semestral				Efectivo	Crédito a cuenta	Cheque de caja
1	23/09/2008	11-005-562028-3	Cristopher Alexander Cucul Morán	Q 75,800.00	4%	X		Q 248.52	Q 248.52	Q -	X		
2	10/03/2013	10-005-098742-7	Kateryn Nineth Montenegro Garcia	Q 85,000.00	4%	X		Q 278.69	Q 278.69	Q -	X		
3	10/03/2013	10-005-666636-2	Brenda Carolina Sien Pol	Q 100,000.00	5%	X		Q 409.84	Q 409.84	Q -		X	
4	02/09/2013	11-005-056649-4	Karla Paola Pichiya Espada	Q 99,000.00	4%	X		Q 324.59	Q 324.59	Q -		X	
5	21/09/2014	11-005-000018-0	Juan Ernesto Pérez Matehu	Q 88,045.00	4%	X		Q 288.67	Q 288.67	Q -		X	
6	30/09/2014	10-005-078456-1	Regina Anastasia Poujol Altun	Q 115,000.00	5%	X		Q 471.31	Q 471.31	Q -	X		
7	17/04/2015	11-005-019784-2	Francisco Simón Suc Caal	Q 91,000.00	4%	X		Q 298.36	Q 298.36	Q -	X		
8	20/04/2015	11-005-000011-8	Alma Yaneth Salazar López	Q 75,000.00	4%	X		Q 245.90	Q 245.90	Q -	X		
9	22/06/2015	10-005-045310-2	La Macarena, Sociedad Anónima	Q 750,000.00	6%	X		Q 3,688.52	Q 3,688.52	Q -			X
<b>Totales</b>								<b>Q 6,254.41</b>	<b>Q 6,254.41</b>	<b>Q -</b>			

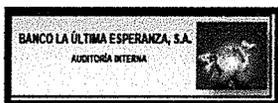
I=Individual J= Jurídico

El criterio aplicado para seleccionar la muestra, fue la revisión selectiva de cuantías con montos de apertura que sobrepasan los Q75,000.00.

Se revisó el proceso por el cual se registra la provisión de intereses sobre los depósitos y se realizó inspección visual del reporte generado con el fin de constatar que no existan registros a los que no se les haya establecido provisión, obteniendo resultados razonables.

Marco Julio Corzante Del Valle  
 Auditor Junior

Johnny Ernesto Pedro Mateo  
 Auditor Senior



## CÉDULA DE HALLAZGOS

<b>PT:</b>	<b>K 1/2</b>
<b>HP:</b> MTCV	<b>F:</b> 22/07/2016
<b>RP:</b> JEPM	<b>F:</b> 25/07/2016

No.	Deficiencias	Ref.	Riesgo identificado
1	No se realiza diariamente la rotación de efectivo a cargo de los receptores pagadores, conservando con ellos el saldo inicial de efectivo de la jornada del día anterior.	PT. C-4 PT. F	Operacional
2	No se realizan arquezos sorpresivos a los receptores pagadores y no se lleva control de los faltantes y sobrantes que son generados por los mismos.	PT. C-4 PT. F	Operacional
3	Se encontraron 5 cheques rechazados de otros bancos, los cuales llevan más de 5 años de estar resguardados en la agencia, por lo que ya están prescritos; no se evidenció la labor administrativa del personal para comunicarse con los clientes.	PT. C-1-1 PT. F	Operacional
4	Según lo manifestado por el señor Oscar Eduardo Guillén Pineda, Jefe de Agencia, indicó que un 75% de los expedientes de cuentas aperturadas en la agencia, se encuentran desactualizados.	PT. D-1 PT. D-2 PT. D-3	Operacional y Financiero
5	La cuenta de depósito monetario No. 03-005-574980-1 a nombre de Magda Regina Estrada Méndez y cuenta de depósito de ahorro del niño No. 20-005-098742-7 a nombre de Kateryn Nineth Montenegro García, al revisar los expedientes no se localizó la libreta de registro de firmas.	PT. D-1 PT. D-2	Operacional
6	Al revisar el expediente de los formularios IVE-BA-03 transacciones en efectivo igual o mayores a US\$10,000.00 o su equivalente en moneda nacional, se determinó que no se están reportando a la Unidad de Cumplimiento, el día siguiente de realizada la operación; en virtud que existen 3 casos que no fueron reportados.	PT. D-5	Operacional y Financiero
7	En las evaluaciones realizadas sobre la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y de la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, el personal de la agencia obtuvo un promedio de 58 puntos, de los punteos más bajos la señorita Claudia Cecilia Fontan León y el señor Edwin Rolando Secaida Cruz.	PT. D-7	Legal y Financiero
8	El día 13/07/2016 se realizó una prueba de alarma a las 13:15 horas por parte del Jefe de Agencia en el área de cajeros; sin embargo, el personal de la empresa Los Escorpiones, S. A., que presta el servicio de patrullaje a la Institución, se presentó hasta las 13:40 horas. El tiempo de respuesta establecido para que el proveedor responda es de diez minutos como máximo en cada activación de alarma.	PT. E-3	Reputacional
9	Se realizó prueba de la planta eléctrica el día 13/07/2016 a las 13:50 horas; la misma accionó hasta el tercer intento, debido a que la última prueba se realizó el 31/12/2015.	PT. E-4	Operacional
10	No se observó que el Supervisor de la Región Metropolitana haya realizado supervisión en la agencia.	PT. F	Operacional
11	En el pago del cheque No. 47 por Q9,125.00 de la cuenta monetaria No. 03-099-015341-4 a nombre de Josué Daniel Castañeda Linares, no se evidenció la confirmación de pago del mismo por parte del cuentahabiente.	PT. F-1	Operacional



**CÉDULA DE HALLAZGOS**

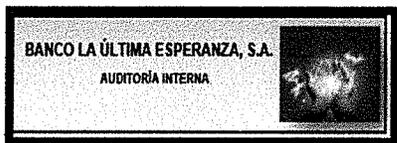
<b>PT:</b>	<b>K 2/2</b>
HP: MTCV	F: 22/07/2016
RP: JEPM	F: 25/07/2016

No.	Deficiencias	Ref.	Riesgo identificado
12	En la solicitud a nombre de Carlos Orlando Méndez Tzay, según el sistema de procesamiento de datos, también le aparece registrada la cuenta de ahorro corriente No. 11-037-090831-7, de la cual recibe transferencia de fondos con el mismo usuario, sin embargo, en su expediente no figura dicha cuenta.	PT. G-1	Operacional
13	En los expedientes de préstamos números: 012-03-0014272-9 a nombre de Víctor Manuel Tax Coz y 012-03-0015116-9 a nombre de Mariano Pérez Chumil, se observó que en las solicitudes de crédito los deudores consignaron que tienen bienes inmuebles por Q.80,000.00 y Q.50,000.00 respectivamente; sin embargo, no se anotaron en la integración de la información reportada en el estado patrimonial (dirección registrada, área, destino, finca, folio, libro y valor declarado).	PT. H-1 PT. H-2	Operacional
14	En la revisión de solicitudes de crédito de los préstamos números: 012-03-0015223-9 a nombre de Carlos Pos González y 012-03-0016795-7 a nombre de Víctor Hugo Cumez Cumez, se determinó que presentan datos erróneos.	PT. H-2	Operacional
15	Con fechas 20, 28 y 30/06/2016 se pagaron las remesas números: 240001, 240101 y 240666 por montos de USD5,000.00 cada una, dichas remesas fueron remitidas por el señor Rana Muhammad Saleem de nacionalidad Pakistani, país con jurisdicción catalogado de alto riesgo y con deficiencia considerable en su régimen de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo.	PT. I-1	Legal, Financiero, Pais y Reputacional

Guatemala, 22 de julio de 2016

  
 \_\_\_\_\_  
 Marco Tulio Corzante Del Valle  
 Auditor Junior

  
 \_\_\_\_\_  
 Johnny Ernesto Pedro Mateo  
 Auditor Senior



PT:	AD 1/3
HP: MTCV	F: 22/07/2016
RP: JEPM	F: 26/07/2016

**Acta Administrativa No. 25-2016**

En la ciudad de Guatemala, siendo las quince horas con quince minutos del día veintidós de julio del año dos mil dieciséis, reunidos en el local que ocupa la Agencia Centro Histórico del Banco La Última Esperanza, S. A., ubicada en 4ª. Calle 2-72 zona 1, las siguientes personas: Oscar Eduardo Guillén Pineda, Jefe de Agencia; Mario Enrique Orozco Morataya, Receptor Pagador No. 1; Luis Alfredo Morales Sánchez, Receptor Pagador No. 2; Claudia Cecilia Fontan León, Auxiliar Administrativo; Edwin Rolando Secaida Cruz, Asesor de Negocios; y los delegados de Auditoría Interna Johnny Ernesto Pedro Mateo y Marco Tulio Corzante Del Valle, para dejar constancia de lo siguiente: -----

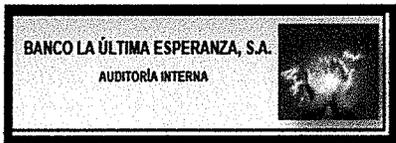
**PRIMERO:** conforme nombramiento de Auditoría Interna NA-151-2016, de fecha veintisiete de junio de dos mil dieciséis; se procedió a la revisión de préstamos colocados, pagos de remesas familiares, captación de depósitos de ahorro, arqueo de caja y valores y otras verificaciones. -----

**SEGUNDO:** se realizó arqueo de efectivo en moneda nacional, el cual ascendió a la cantidad de seiscientos nueve mil quinientos cincuenta y siete quetzales con sesenta y tres centavos (Q609,557.63), el cual al ser cotejado contra saldos según sistema no reflejó diferencia alguna. -----

**TERCERO:** se realizó arqueo de efectivo en moneda extranjera, el cual ascendió a la cantidad de catorce mil novecientos sesenta y dos dólares de los Estados Unidos de Norteamérica (USD14,962.00), mismo que al ser cotejado contra saldos según sistema reflejó cuadre. -----

**CUARTO:** se efectuó arqueo de documentos valorizados, estableciendo los saldos siguientes: Cheques rechazados en quetzales, nueve mil ciento ochenta y cuatro quetzales con cincuenta y seis centavos (Q9,184.56), integrados por doce documentos. Se determinó que los cheques Nos. 00123, 76493, 00077, 83719 y 00001 llevan más de 5 años resguardados en la agencia, por lo que ya están prescritos. -----

**QUINTO:** se realizó arqueo de formas en blanco, la cual no reportó diferencia; se verificaron los libros auxiliares, obteniendo resultados razonables. -----



PT:	AD 2/3
HP: MTCV	F: 22/07/2016
RP: JEPM	F: 26/07/2016

**Acta Administrativa No. 25-2016**

**SÉXTO:** se verificaron los siguientes archivos: pago de cheques y retiros efectuados a cuentas de ahorro por montos superiores a Q5,000.00 y Q2,000.00; arqueos de efectivo realizados a receptores pagadores; formularios IVE-BA-03 y reversión de transacciones. De la revisión realizada se determinó lo siguiente: en el pago del cheque No. 47 por Q9,125.00 de la cuenta monetaria No. 03-099-015341-4, no se evidenció la confirmación de pago del mismo por parte del cuentahabiente; no se realiza a diario la rotación de efectivo de receptores pagadores; no se lleva control de los faltantes y sobrantes que son generados por los receptores pagadores; los formularios IVE-BA-03 no se están reportando a la Unidad de Cumplimiento el día siguiente de realizada la operación, en virtud que existen 3 casos que no fueron reportados. -----

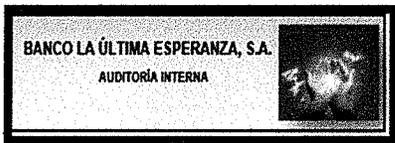
**SÉPTIMO:** se verificaron de forma selectiva expedientes de cuentas de depósitos monetarios, depósitos de ahorro y depósitos a plazo fijo aperturadas en la agencia; determinando lo siguiente: el 75% de los expedientes de cuentas se encuentran desactualizados; dentro del expediente de la cuenta de depósito monetario No. 03-005-574980-1 y cuenta de depósito de ahorro del niño No. 20-005-098742-7 no se localizó la libreta de registro de firmas.-----

**OCTAVO:** se efectuó una evaluación sobre el cumplimiento y aplicación de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos al personal de la agencia. -----

**NOVENO:** se evaluaron aspectos de seguridad e instalación y el control interno de la agencia. -----

**DÉCIMO:** se efectuó la revisión selectiva de las solicitudes de servicios de banca en línea, determinando lo siguiente: en la solicitud a nombre de Carlos Orlando Méndez Tzay, según el sistema de procesamiento de datos, también le aparece registrada la cuenta de ahorro corriente No. 11-037-090831-7 la cual recibe transferencia de fondos con el mismo usuario; sin embargo, en la solicitud antes mencionada no figura dicha cuenta. -----

**DÉCIMO PRIMERO:** Todos los valores y formas descritos en la presente acta, fueron devueltos a los responsables a su entera satisfacción. -----



PT:	AD 3/3
HP: MTCV	F: 22/07/2016
RP: JEPM	F: 26/07/2016

Acta Administrativa No. 25-2016

**DÉCIMO SEGUNDO:** no habiendo más que hacer constar se da por terminada la presente, en el mismo lugar y fecha, siendo las dieciocho horas con cuarenta minutos, firmando de conformidad las personas que en ella comparecieron.-----

Oscar Eduardo Guillén Pineda  
Jefe de Agencia

Mario Enrique Orozco Morataya  
Receptor-Pagador No. 1

Luis Alfredo Morales Sánchez  
Receptor-Pagador No. 2

Claudia Cecilia Fontan León  
Auxiliar Administrativo

Edwin Rolando Secaida Cruz  
Asesor de Negocios

Marco Tulio Corzante Del Valle  
Auditor Junior

Johnny Ernesto Pedro Mateo  
Auditor Senior



#### **4.5 Informe**

Guatemala, 27 de julio de 2016

Licenciado

Julio Estuardo Moreno Reyes

Auditor Interno

Edificio

Licenciado Moreno Reyes:

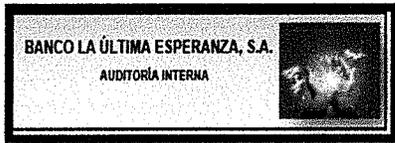
De conformidad con el plan de trabajo de Auditoría Interna y en atención al nombramiento número NA-151-2016 de fecha 27 de junio de 2016, relacionado con la revisión de las operaciones de la Agencia Centro Histórico, a continuación se presenta el resultado del trabajo realizado.

##### **1. Alcance:**

Se efectuó el arqueo de efectivo en moneda nacional y extranjera con saldos referidos al 06/07/2016; arqueo de formas en blanco y valorizadas con saldos referidos al 07/07/2016; evaluación de aspectos de control interno y seguridad; revisión de la aplicación de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y de la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo; revisión de préstamos colocados; revisión de pagos de remesas familiares y revisión de la captación de depósitos de ahorro.

##### **2. Resultados:**

En el trabajo realizado se identificaron factores de riesgo operacional, legal, financiero, país y reputacional, a excepción de lo expuesto en el sub-numeral 2.1 que el resultado se consideró razonable.



**2.1. Respecto a las revisiones que a continuación se describen, de acuerdo con el riesgo operativo y financiero evaluado, el resultado se considera satisfactorio:**

- a) Arqueo de efectivo en moneda nacional y extranjera (US\$) a cargo de los Receptores Pagadores y del Jefe de Agencia, comparándose contra los saldos que presentan los registros auxiliares y contables.
- b) Tenencia de efectivo mínimo y máximo en la Agencia.
- c) Captación de depósitos de ahorro.

**2.2. Arqueo de efectivo en moneda nacional y extranjera:**

Se realizó arqueo de efectivo en moneda nacional y extranjera a cargo de los Receptores Pagadores y en bóveda, determinando los siguientes hallazgos:

**Hallazgo No. 1**

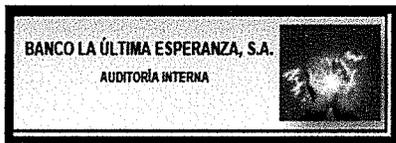
No se realiza diariamente la rotación de efectivo a cargo de los receptores pagadores, conservando con ellos el saldo inicial de efectivo de la jornada del día anterior.

**Causas:**

- Incumplimiento de las políticas y procedimientos.
- Deficiencia operativa.

**Efecto:**

- Posibles reparos de la Auditoría Externa y/o Superintendencia de Bancos por no cumplir con los procedimientos y normativas aplicables.



**Recomendación:**

- Instruir al señor Oscar Eduardo Guillén Pineda, Jefe de Agencia, en realizar a diario la rotación de efectivo a cargo de los receptores pagadores, para no sufrir pérdidas económicas.

**Hallazgo No. 2**

No se realizan arqueos sorpresivos a los receptores pagadores y no se lleva control de los faltantes y sobrantes que son generados por los mismos.

**Causas:**

- Incumplimiento de las políticas y procedimientos.
- Falta de supervisión.
- Deficiencia operativa.

**Efecto:**

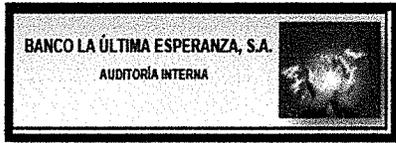
- Que los empleados puedan incurrir en fraudes o robos en el área de caja, por la falta de supervisión por parte del Jefe de Agencia.

**Recomendación:**

- Instruir al señor Oscar Eduardo Guillén Pineda, Jefe de Agencia, en realizar arqueos sorpresivos semanalmente y llevar el control de los faltantes y sobrantes generados por los receptores pagadores.

**2.3. Arqueo de formas en blanco y valorizadas:**

Se revisaron las formas en blanco y otras formas valorizadas, comparándolas con saldos de libros auxiliares y registros contables, determinando el siguiente hallazgo:



### **Hallazgo No. 3**

Se encontraron 5 cheques rechazados de otros bancos, los cuales llevan más de 5 años de estar resguardados en la agencia, por lo que ya están prescritos; no se evidenció la labor administrativa del personal para comunicarse con los clientes.

Fecha de ingreso en agencia	No. de cuenta	Nombre del cuentahabiente	No. de cheque	Banco librador	Valor	Motivo del rechazo
17/07/2009	009-1-4530-2	Ana María Solórzano Ramírez	00123	Industrial	Q 1,200.00	Fondos insuficientes
29/07/2009	101-3-8534-1	Clara Judith Reyes	76493	Banrural	Q 1,050.00	Redacción incorrecta
14/08/2010	050-04648-7	Julio Alfredo Menegazo	00077	Industrial	Q 150.00	Firma incorrecta
01/09/2010	045-1-7895-2	Walter Hernández Barillas	83719	Inmobiliario	Q 1,795.14	Fondos insuficientes
18/09/2010	061-3-7014-3	Ana Paola Méndez Zacarías	00001	Inmobiliario	Q 1,339.40	Redacción incorrecta
<b>Total</b>					<b>Q 5,534.54</b>	

#### **Causas:**

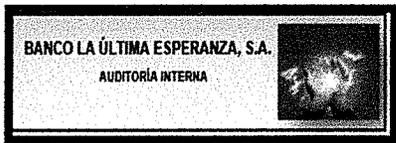
- Incumplimiento de las políticas y procedimientos implementados por la Gerencia de Agencias, establecidos para el resguardo y entrega de documentos ajenos (cheques de otros bancos).
- Deficiencia operativa.
- Falta de supervisión.

#### **Efecto:**

- El incumplimiento de las políticas y procedimientos, las deficiencias operativas y la falta de supervisión al Auxiliar Administrativo, tolera el riesgo de que las formas en blanco y valorizadas sean extraviadas o extraídas con facilidad y darles un uso indebido, denigrando con ello la imagen del banco. Asimismo, contribuye a que el sistema de control interno sea débil.

#### **Recomendación:**

- Reiterar al señor Oscar Eduardo Guillén Pineda, Jefe de Agencia, el estricto cumplimiento del oficio circular No. 173 del 24/09/2010 y opinión



de la Gerencia Jurídica GJ-293-2011 del 26/09/2011 respecto a los cheques rechazados; así mismo, proceder con la microfilmación y destrucción de los mismos, levantando el acta correspondiente, ya que dichos documentos ya están prescritos.

**2.4. Revisión selectiva de los expedientes de cuentas de depósitos y verificación del cumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y de la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo:**

De la revisión realizada, se determinaron los siguientes hallazgos:

**Hallazgo No. 4**

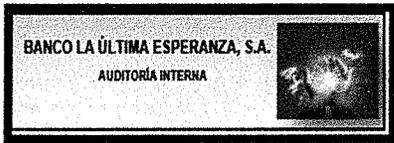
- Según lo manifestado por el señor Oscar Eduardo Guillén Pineda, Jefe de Agencia, indicó que un 75% de los expedientes de cuentas aperturadas en la agencia, se encuentran desactualizados.

**Causas:**

- Incumplimiento de las políticas y procedimientos.
- Incumplimiento del artículo 23. Actualización y conservación de registros, Decreto Número 67-2001 Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos.
- Deficiencia operativa.

**Efecto:**

- Sanciones económicas hacia la Institución por parte de la Intendencia de Verificación Especial -IVE-, por no contar con la actualización de la información de los cuentahabientes.



**Recomendación:**

- Instruir al Auxiliar Administrativo el cumplimiento de la circular informativa 011-2011 de fecha 28/11/2011, en el sentido de que cuando los clientes se presenten a la agencia a realizar cualquier operación o transacción y el sistema reporte “CLIENTE DESACTUALIZADO”, se aproveche actualizar la información de acuerdo al formulario IVE correspondiente.

**Hallazgo No. 5**

- La cuenta de depósito monetario No. 03-005-574980-1 a nombre de Magda Regina Estrada Méndez y cuenta de depósito de ahorro del niño No. 20-005-098742-7 a nombre de Kateryn Nineth Montenegro García, al revisar los expedientes no se localizó la libreta de registro de firmas.

**Causas:**

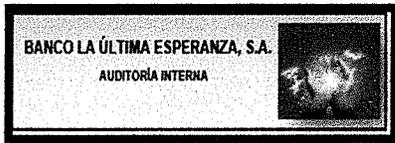
- Incumplimiento de políticas y procedimientos.
- Falta de supervisión al Auxiliar Administrativo.
- Deficiencia operativa.

**Efecto:**

- La falta de aplicación de procedimientos y políticas para la actualización de formularios IVE, implica que las operaciones que realicen los clientes no se respalden con la documentación adecuada y que al momento de que los receptores pagadores autoricen operaciones o transacciones de éstos sean consideradas como ilícitas, siendo cómplices en el acto sin saberlo.

**Recomendación:**

- Instruir al Auxiliar Administrativo para actualizar la información y de los expedientes de las cuentas Nos. 03-005-574980-1 y 20-005-098742-7;



con el debido cumplimiento de las instrucciones giradas en el punto 6.2 del acta de la sesión 68-2011 celebrada el 26/05/2011.

**Hallazgo No. 6**

- Al revisar el expediente de los formularios IVE-BA-03 transacciones en efectivo igual o mayores a US\$10,000.00 o su equivalente en moneda nacional, se determinó que no se están reportando a la Unidad de Cumplimiento, el día siguiente de realizada la operación; en virtud que existen 3 casos que no fueron reportados.

**Causas:**

- Incumplimiento de las políticas y procedimientos.
- Ausencia de revisiones y supervisiones.
- Deficiencia operativa.

**Efecto:**

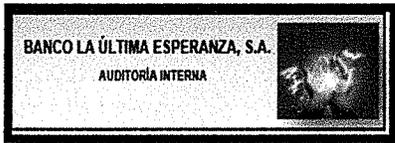
- Sanciones económicas hacia la Institución por parte de la Intendencia de Verificación Especial -IVE-, por no reportar oportunamente dichas transacciones.

**Recomendación:**

- Llenar de forma adecuada los formularios IVE-BA-03, consignando correctamente la información que solicitan los mismos y enviarlos el día siguiente de realizada la operación a la Unidad de Cumplimiento, tal como lo establece la circular informativa No. 011-2009.

**Hallazgo No. 7**

- En las evaluaciones realizadas sobre la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y de la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, el personal de la agencia obtuvo un promedio de 58 puntos,



de los punteos más bajos la señorita Claudia Cecilia Fontan León y el señor Edwin Rolando Secaida Cruz.

A continuación se presentan los nombres y punteos de las personas que sustentaron la evaluación:

<b>Nombre</b>	<b>Puesto</b>	<b>Punteo sobre 100</b>
Oscar Eduardo Guillén Pineda	Jefe de Agencia	60
Mario Enrique Orozco Morataya	Receptor Pagador No. 1	90
Luis Alfredo Morales Sánchez	Receptor Pagador No. 2	60
Claudia Cecilia Fontan León	Auxiliar Administrativo	40
Edwin Rolando Secaida Cruz	Asesor de Negocios	40

**Causa:**

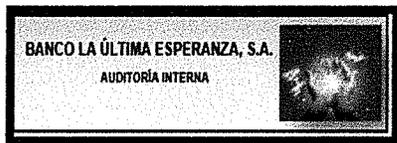
- Desconocimiento de los empleados sobre la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y su reglamento, y de la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo.

**Efecto:**

- La falta de aplicación de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y su reglamento, y de la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo conlleva a una serie de sanciones económicas; asimismo, existe la posibilidad de que la institución se ligue con actos de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, denigrando su imagen, incluso llegar al cierre de la misma.

**Recomendación:**

- Retroalimentar al personal de la agencia sobre el contenido de la normativa relacionada con el Lavado de Dinero y el Financiamiento del



Terrorismo, posteriormente realizar una evaluación, informando a Auditoría Interna del resultado obtenido.

## **2.5. Evaluación de aspectos de seguridad e instalaciones y aspectos de control interno de la agencia:**

De la evaluación realizada, se determinaron los siguientes hallazgos:

### **Hallazgo No. 8**

- El día 13/07/2016 se realizó una prueba de alarma a las 13:15 horas por parte del Jefe de Agencia en el área de cajeros; sin embargo, el personal de la empresa Los Escorpiones, S. A., que presta el servicio de patrullaje a la Institución, se presentó hasta las 13:40 horas. El tiempo de respuesta establecido para que el proveedor responda es de diez minutos como máximo en cada activación de alarma.

### **Causa:**

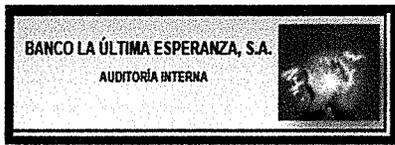
- Incumplimiento de cláusulas contractuales por parte de la empresa Los Escorpiones, S. A. y falta de seguimiento a dicha deficiencia.

### **Efecto:**

- El incumplimiento de las cláusulas contractuales y la falta de seguimiento a las deficiencias de medidas de seguridad, originan que la agencia no esté preparada para enfrentar alguna contingencia, en este caso de algún asalto.

### **Recomendación:**

- Solicitar por escrito a la empresa de seguridad y vigilancia Los Escorpiones, S. A., cumplir con el tiempo establecido en el contrato administrativo número 23-2016, relativo al servicio de patrullaje para



agencias locales y departamentales del Banco la Última Esperanza, S. A. Tomando en cuenta que su cláusula segunda, numeral 4. Tiempo de respuesta: establece que el proveedor debe responder en diez minutos como máximo en cada activación de alarma en cualquiera de las agencias.

**Hallazgo No. 9**

- Se realizó prueba de la planta eléctrica el día 13/07/2016 a las 13:50 horas; la misma accionó hasta el tercer intento, debido a que la última prueba se realizó el 31/12/2015.

**Causa:**

- Desconocimiento por parte del conserje de la agencia para realizar pruebas de la planta eléctrica.

**Efecto:**

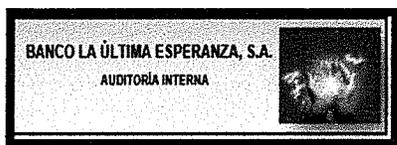
- El no realizar pruebas a la planta eléctrica, puede ocasionar daños en el equipo y la base de datos de la agencia al momento de algún corte o apagón en el área.

**Recomendación:**

- Realizar pruebas a la planta eléctrica por lo menos una vez a la semana, así mantener en buenas condiciones la misma y que al momento de alguna falla eléctrica accione de forma inmediata.

**Hallazgo No. 10**

- No se observó que el Supervisor de la Región Metropolitana haya realizado supervisión en la agencia.



**Causa:**

- Incumplimiento de las políticas y procedimientos.

**Efecto:**

- Al no realizar las supervisiones por parte del Supervisor Regional, conlleva a que el sistema de control interno sea corrompido, provocando que las operaciones que se realizan estén latentes a cualquier tipo de riesgos y fraudes internos o externos.

**Recomendación:**

- Se instruya al Supervisor Regional a realizar las revisiones respectivas en las agencias a su cargo y así cumplir con lo establecido en la circular informativa No. 15-2010 de fecha 15/02/2010.

**Hallazgo No. 11**

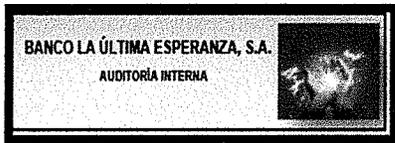
- En el pago del cheque No. 47 por Q9,125.00 de la cuenta monetaria No. 03-099-015341-4 a nombre de Josué Daniel Castañeda Linares, no se evidenció la confirmación de pago del mismo por parte del cuentahabiente.

**Causa:**

- Incumplimiento de las políticas y procedimientos para el pago de cheques y retiros mayores a Q5,000.00 y Q2,000.00 respectivamente, establecido por la Gerencia de Agencias y la falta de documentación que lo amparen.

**Efecto:**

- La falta de documentos de respaldo en el pago de cheques mayores a Q5,000.00, implica riesgo de que no se pueda establecer la veracidad de la operación realizada, lo cual puede estar asociado al tema de lavado de dinero.



**Recomendación:**

- Confirmar con los cuentahabientes los cheques pagados por montos mayores a Q5,000.00, firmando y sellando en el cheque como evidencia del trabajo realizado, así darle cumplimiento a la circular informativa No. 26-2012 de fecha 11/11/2012.

**2.6. De la evaluación de las solicitudes del servicio de banca en línea:**

Se realizó la revisión selectiva de 10 solicitudes de servicio de banca en línea, obteniendo el siguiente hallazgo:

**Hallazgo No. 12**

- En la solicitud a nombre de Carlos Orlando Méndez Tzay, según el sistema electrónico de procesamiento de datos, también le aparece registrada la cuenta de ahorro corriente No. 11-037-090831-7, de la cual recibe transferencia de fondos con el mismo usuario, sin embargo, en la solicitud antes mencionada no figura dicha cuenta.

**Causas:**

- Falta de supervisión al Auxiliar Administrativo por parte del Jefe de Agencia.
- Deficiencia operativa.

**Efecto:**

- Al no tener adicionado la cuenta de ahorro corriente del señor Méndez Tzay, pudiera provocar que sus transacciones no puedan ser detectadas y monitoreadas para la prevención de lavado de dinero.



**Recomendación:**

- Girar instrucciones al señor Oscar Eduardo Guillén Pineda, Jefe de Agencia, para localizar al cliente Carlos Orlando Méndez Tzay para llenar una nueva solicitud de servicio de banca en línea, así adicionar la cuenta de ahorro corriente, informando a Auditoría Interna el resultado del trabajo realizado.

**2.7. De la revisión de los préstamos otorgados:**

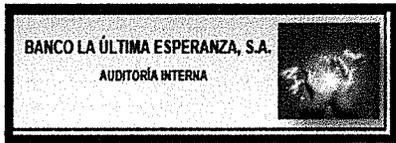
Se procedió a la verificación selectiva de los procesos de solicitud, análisis, aprobación, formalización, desembolso, recuperación y seguimiento de los financiamientos otorgados en la agencia, así como la verificación del cumplimiento de la normativa interna y externa aplicable. También se evaluó la exposición a los riesgos de crédito, legal, operativo y otros inherentes a dichos procesos. De la evaluación realizada, se determinaron los siguientes hallazgos:

**Hallazgo No. 13**

- En los expedientes de préstamos números: 012-03-0014272-9 a nombre de Víctor Manuel Tax Coz y 012-03-0015116-9 a nombre de Mariano Pérez Chumil, se observó que en las solicitudes de crédito los deudores consignaron que tienen bienes inmuebles por Q.80,000.00 y Q.50,000.00 respectivamente; sin embargo, no se anotaron en la integración de la información reportada en el estado patrimonial (dirección registrada, área, destino, finca, folio, libro y valor declarado).

**Causas:**

- Incumplimiento de políticas y procedimientos.
- Falta de supervisión.
- Deficiencia operativa.



**Efectos:**

- Falta de información fidedigna.
- Posibles reparos por la Auditoría Externa y/o por la Superintendencia de Bancos.

**Recomendación:**

- Realizar el debido cumplimiento de la normativa y política existente en las operaciones que realiza el personal, específicamente de los procedimientos a seguir para futuras solicitudes para el otorgamiento de préstamos, teniendo el cuidado correspondiente de la información que se requiere para con los clientes.

**Hallazgo No. 14**

- En la revisión de solicitudes de crédito de los préstamos números: 012-03-0015223-9 a nombre de Carlos Pos González y 012-03-0016795-7 a nombre de Víctor Hugo Cumez Cumez, se determinó que presentan datos erróneos.

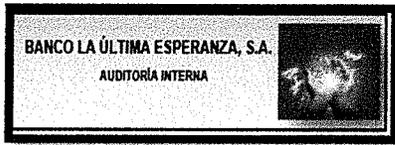
Préstamo No.	Descripción	Solicitud de Crédito	Documentación de Soporte (DPI y recibo de Agua Potable)
012-03-0015223-9	Estado Civil	SOLTERO	CASADO
	Dirección particular	14 AVENIDA -259 ZONA 3	14 AVENIDA 7-259, ZONA 3
012-03-0016795-7	Nombres y apellidos completos	Justo Rufino Bautista Fuentes	Justo Germán Bautista Fuentes

**Causas:**

- Deficiencia operativa.
- Falta de supervisión.

**Efectos:**

- Falta de información fidedigna.



- Posibles reparos por la Auditoría Externa y/o Superintendencia de Bancos, por las dos solicitudes que no cuentan con información verídica y exacta para proceder con el proceso de trámite.

**Recomendación:**

- Instruir por escrito al personal, para la revisión y análisis de los requisitos para el trámite de los préstamos y previo a la aprobación de los mismos, el señor Oscar Eduardo Guillén Pineda, Jefe de Agencia, debe supervisar y revisar con el debido cuidado. Así mismo, solicitar a los clientes en mención para que lleguen a la agencia a llenar nuevas solicitudes.

**2.8. De la revisión del pago de remesas familiares:**

Se procedió a la verificación selectiva de los pagos de remesas familiares por montos mayores a USD2,000.00, del último mes a la fecha de la revisión, determinando el siguiente hallazgo:

**Hallazgo No. 15**

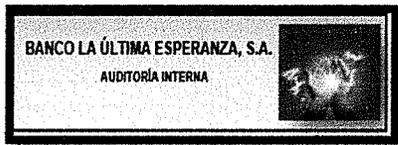
- Con fechas 20, 28 y 30/06/2016 se pagaron las remesas números: 240001, 240101 y 240666 por montos de USD5,000.00 cada una, dichas remesas fueron remitidas por el señor Rana Muhammad Saleem de nacionalidad Pakistani, país con jurisdicción catalogado de alto riesgo y con deficiencia considerable en su régimen de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo.

**Causa:**

- Deficiencia operativa.

**Efecto:**

- Falta de información fidedigna.



**Recomendación:**

- Instruir al señor Oscar Eduardo Guillén Pineda, Jefe de Agencia y al personal, con el fin de brindar el apoyo debido y tener especial cuidado con respecto a la solicitud de transferencia para los beneficiarios de estas remesas. Evaluar si es procedente o no el dinero, así poder cumplir con la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y su reglamento, y de la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'M' followed by several loops and a horizontal line at the end.

**Marco Tulio Corzante Del Valle**  
**Auditor Junior**

A handwritten signature in black ink, featuring a large, stylized initial 'J' followed by several loops and a horizontal line at the end.

**Johnny Ernesto Pedro Mateo**  
**Auditor Senior**

## **CONCLUSIONES**

- 1. Las operaciones activas y pasivas de un banco por su importancia son controladas, en tal sentido, al realizar auditorías periódicas a dichas operaciones, permiten al Auditor Interno aplicar procedimientos de auditoría con la finalidad de salvaguardar los activos y las obligaciones depositarias de los clientes.**
- 2. Los procedimientos de Auditoría Interna utilizados para la revisión de las operaciones de una agencia bancaria, constituyen para el auditor un valioso instrumento, ya que con ello permite realizar el trabajo de forma sistemática, objetiva y oportuna, para detectar y tener evidencias suficientes y adecuadas al momento de la presentación del informe de Auditoría Interna.**
- 3. El Contador Público y Auditor al momento de realizar cualquier tipo de evaluaciones o revisiones que impliquen la presentación de resultados y alcance del trabajo, está obligado a aplicar todos los procedimientos y manuales de auditoría, entre ellos se mencionan: planificación, ejecución y comunicación de resultados obtenidos; tomando en cuenta las normas profesionales y personales que regulan su actuación.**
- 4. Como resultado de la investigación, se comprobó la hipótesis planteada en el Plan de Investigación, la cual consistió entre otros aspectos: el desconocimiento por parte de los empleados de los procedimientos para realizar las operaciones, que el personal contratado no cumple con los perfiles del puesto, así como la falta de auditorías internas periódicas y la falta de supervisión por parte del Jefe de Agencia.**

## **RECOMENDACIONES**

- 1. Dentro del Programa Anual de Auditoría Interna se deben implementar procedimientos de auditoría para las intervenciones en las agencias, que permitan identificar, medir controlar, monitorear y mitigar los diferentes riesgos a los que son susceptibles las operaciones activas y pasivas de un banco.**
- 2. Los procedimientos de Auditoría Interna deben ser revisados constantemente para considerar si es indispensable aplicarlos en la revisión de las operaciones de una agencia bancaria, por lo menos dos o tres veces al año, lo que permitirá disminuir la ocurrencia de hechos o situaciones que impliquen riesgos a la entidad bancaria, los cuales pudieran afectar sus intereses.**
- 3. Es necesario que el Contador Público y Auditor sea idóneo, competente, con facultad de delegar autoridad con responsabilidad, con experiencia en temas de banca, con capacitación constante para adquirir los conocimientos necesarios para la revisión de las operaciones.**
- 4. Que el personal del Banco La Última Esperanza, S. A. cumpla con las políticas y procedimientos administrativos vigentes, que tenga el desarrollo profesional continuo a través de capacitaciones, con ello obtener mayor alcance al momento de la ejecución del trabajo de auditoría. Además instruir al Jefe de Agencia para que ejerza una adecuada supervisión para con el trabajo a su cargo.**

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

1. ABC de educación financiera Superintendencia de Bancos Guatemala, C.A.
2. Asamblea Nacional Constituyente, Constitución Política de la República de Guatemala. Guatemala 1985.
3. Colegio de Contadores Públicos y Auditores de Guatemala. Código de Ética de IFAC (International Federation of Accountants). Guatemala 2013.
4. Congreso de la República de Guatemala. Código de Comercio de Guatemala y sus reformas, Decreto Número 2-70.
5. Congreso de la República de Guatemala. Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y sus reformas, Decreto Número 67-2001.
6. Congreso de la República de Guatemala. Ley Orgánica del Banco de Guatemala y sus reformas, Decreto Número 16-2002.
7. Congreso de la República de Guatemala. Ley de Supervisión Financiera, Decreto Número 18-2002.
8. Congreso de la República de Guatemala. Ley de Bancos y Grupos Financieros y sus reformas, Decreto Número 19-2002.
9. Congreso de la República de Guatemala. Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, Decreto Número 58-2005.
10. Congreso de la República de Guatemala. Ley de Actualización Tributaria, Libro I, Impuesto Sobre la Renta y sus reformas, Decreto Número 10-2012.

11. Corongo Rivas, Atilo Lic.; González Badani, Noelia Licenciada.; Lamarque Navarro, Setlla Licda.; Quinterio Martínez, Virginia Licenciada. XXX Conferencia Interamericana de Contabilidad 2013; La Evolución de la Auditoría Interna en el comienzo del siglo XXI. Uruguay 2013.
12. Perdomo Salguero, Mario Leonel Licenciado. (enero 2011). Procedimientos y técnicas de auditoría I, con base en NIAS. Guatemala: Ediciones contables, administrativas, financieras y auditoría (ECAFYA).
13. Presidencia de la República de Guatemala. Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero U Otros Activos y sus reformas, Acuerdo Gubernativo Número 118-2002.
14. Superintendencia de Bancos Guatemala, C.A. Boletín de inclusión financiera sistema bancario, información referida al 30 de junio de 2016.
15. The Institute of Internal Auditors. Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna. Copyright 2015.

#### **WEBGRAFÍA**

16. Superintendencia de Bancos de Guatemala. [www.sib.gob.gt](http://www.sib.gob.gt)